

OSCAR EDUARDO TAPIERO PULGARÍN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA

2021

**FORMULAR EL PLAN DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA OSTAGLAMPING
QUE OFREZCA A LOS CLIENTES SERVICIOS INCLUYENTES EN EL
MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y QUE INCLUYA COLABORADORES EN
SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.**

OSCAR EDUARDO TAPIERO PULGARÍN

1088320355

**TRABAJO DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE TURISMO SOSTENIBLE**

DIRECTOR

CARMEN ALVIRIA MÁRQUEZ CASTAÑO

MAESTRANDO EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TURISMO

PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

PEREIRA

Junio 2021

NOTA DE ACEPTACIÓN

Nota De Aceptación.

Firma: directora.

Firma: Jurado.

PEREIRA, JUNIO DE 2021

DEDICATORIA

A mi padre Mauricio Tapiero por su apoyo económico y acompañamiento, sin su ayuda no habría sido posible lograr esta meta, a mi madre Rosalba Pulgarín, por creer siempre en mis capacidades y porque me enseñó que hay muchas diferentes maneras de comunicarme, siempre ahí dando la lucha para que yo no desfalleciera, por sus consejos y aunque fueron años difíciles, las ganas por seguir luchando para alcanzar mi sueño hicieron que los días difíciles se convertirán en días de oportunidades, a mi hermanito Carlos Mauro, por ser mi apoyo. A toda mi familia los amo mucho.

Oscar Eduardo Tapiero Pulgarín

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo agradezco a Dios, por ser mi guía espiritual, a la Universidad Tecnológica por apoyarme en la educación inclusiva, por creer en mis capacidades y darme la oportunidad de culminar mi carrera de manera exitosa.

Gracias al Programa de Turismo Sostenible a su director y docentes, porque con sus enseñanzas, paciencia y apoyo desde el inicio de mi carrera hicieron de mi un profesional competente y cada uno trabajo para superar las barreras de comunicación con la lengua de señas y con todo el esfuerzo que puse de mi parte logré llegar a la meta propuesta.

Gracias a la profesora Carmen Alviria Márquez Castaño, por su apoyo, guía y paciencia para entenderme, siempre dispuesta para mí proyecto con todo el esfuerzo y conocimiento en acompañarme en la elaboración de mi trabajo de grado, la cual con gran anhelo quiero que se convierta en mi proyecto de vida. Y la profesora Vanessa Castaño Bañol, por guiarme en el paso a paso del aprendizaje el cual me sirvió para el desarrollo con éxito interpretar lo transmitido en la comunicación a mi lengua de señas, gracias a los intérpretes por haber interpretado la comunicación a mi lengua de señas.

Gracias a mis Familiares y amigos que me aconsejaron, me felicitaron y estuvieron de manera incondicional.

Oscar Eduardo Tapiero Pulgarín

RESUMEN

La inclusión en el turismo es de vital importancia para el desarrollo humano y esta se manifiesta con un turismo inclusivo, donde el alojamiento rural del paisaje cultural cafetero, podría ser líder en las tendencias turísticas como es glamping. Al igual que la infraestructura accesible ya que se eliminan las barreras que se tienen para la población con discapacidad.

En este mismo sentido, para hablar de un turismo sostenible, es necesario también implementar un turismo inclusivo, donde todos tengan las mismas oportunidades, eliminando las dificultades de la comunicación y la accesibilidad, combatiendo así mismo la pobreza y la desigualdad, en la cual se ha estado sumergido durante mucho tiempo.

Por otro lado, está el cambio climático, fenómeno que en los últimos años ha ido aumentando, debido al calentamiento global, es por eso que la tendencia del turismo sostenible, busca ayudar a mitigar esta problemática mundial, ayudando a conservar la naturaleza, mientras disfrutamos de ella.

Es por eso que desde esta perspectiva se formula el plan de negocio de la empresa de Ostaglmapping que ofrece a los clientes servicios incluyentes en el Municipio de Dosquebradas y que incluyan colaboradores en situación de discapacidad.

Palabras clave: Accesibilidad, alojamientos rurales, cambio climático, desarrollo humano, discapacidad, glamping, infraestructura accesible, inclusión, Paisaje Cultural Cafetero, pobreza y desigualdad, tendencias, turismo inclusivo, turismo sostenible.

SUMMARY

Accessible tourism is important for human development and this is manifested with rural accommodation tourism, the development of accessible tourism in the coffee cultural landscape could represent a trend of tourism innovation and tourism sustainability, for this reason an accessible glamping for clients as for employees it could make a difference. Accessible infrastructure could help reduce the barriers that exist for the disabled population.

Therefore, to speak of sustainable tourism, it is necessary to implement accessible tourism, where everyone has the same opportunities, eliminating communication and accessibility difficulties, also fighting against poverty and inequality, in which it is immersed for a long time.

On the other hand, there is climate change, a phenomenon that in recent years has been increasing due to global warming, so the trend of sustainable tourism seeks to help mitigate this global problem, helping to conserve nature, while we enjoy the tourist activity.

That is why, from this perspective, the business plan of the Ostaglampping company is formulated, which offers clients inclusive services in the Municipality of Dosquebradas and which includes employees with disabilities.

Keywords: Accessibility, accessible infrastructure, climate change, Coffee Cultural Landscape, disability, glamping, human development, inclusion, inclusive tourism, poverty and inequality, Rural accommodation, trends, sustainable tourism.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|------------|
| INTRODUCCIÓN | 10 |
| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 12 |
| JUSTIFICACIÓN | 14 |
| OBJETIVOS | 16 |
| OBJETIVO GENERAL | 16 |
| OBJETIVO ESPECÍFICOS | 16 |
| MARCO TEÓRICO | 17 |
| MARCO SITUACIONAL | 28 |
| METODOLOGÍA | 29 |
| Desarrollo fase 1: | 32 |
| Diseñar encuestas y entrevistas para identificar las necesidades de la persona en situación discapacidad..... | 32 |
| Publicar encuesta y videos para recolectar la información | 37 |
| Analizar la información recolectada..... | 38 |
| Elaboración Matriz DOFA y análisis de la competencia | 46 |
| Desarrollo de la fase 2: | 56 |
| Diseñar Ostaglampring: infraestructura, áreas comunes y muebles | 56 |
| Realizar un análisis estimado del costo total del proyecto..... | 85 |
| Análisis de los puestos de trabajo y elaboración del manual de funciones, donde se especifiquen los conocimientos que deben tener los colaboradores | 90 |
| Elaboración Organigrama Organizacional..... | 101 |
| Definir toda la parte legal del proyecto (Rut, Cámara de Comercio, RNT) Determinar de las Normas Técnicas que le aplique al Ostaglampring | 102 |
| Desarrollo de la fase 3 | 105 |
| Diseñar paquetes turísticos enfocados a diferentes subgrupos de intereses del mercado seleccionado (historia, aventura, contacto con la naturaleza, cultura y ocio) | 105 |
| Desarrollo de la fase 4 | 113 |
| MODELO DE CANVA | 114 |
| DISEÑO DE INTERFACES DE COMUNICACIÓN | 123 |
| LOGO | 124 |
| BIBLIOGRAFÍA | 125 |

TABLA DE ILUSTRACIÓN

| | |
|--|-----|
| Ilustración 1: Objetivo de desarrollo sostenibles enfocado a la inclusión | 19 |
| Ilustración 2: Benéficos del turismo social..... | 25 |
| Ilustración 3: Metodología | 30 |
| Ilustración 4: Objetivo específicos en la actividades (Metodología) | 31 |
| Ilustración 5: Metodología desarrollo objetivo número 1 | 32 |
| Ilustración 6: Encuestas en Ostaglamping..... | 33 |
| Ilustración 7: Graficas de encuestas en Ostaglamping | 38 |
| Ilustración 8: Análisis DOFA de la competencia | 47 |
| Ilustración 9: Metodología desarrollo objetivo número 2 | 56 |
| Ilustración 10: Tipos de glamping de nuevo propuestas de diseño | 57 |
| Ilustración 11: Diseño de tipos Tiki e Quimbaya | 58 |
| Ilustración 12: Diseño de tipos de Cabaña Alpina..... | 59 |
| Ilustración 13: Ficha técnica del diseño de la infraestructura interior de Tiki e Quimbaya..... | 60 |
| Ilustración 14: Ficha técnica de diseño de la infraestructura interior de la Cabaña Alpina..... | 63 |
| Ilustración 15: Diseño de infraestructura accesible e incluyente | 66 |
| Ilustración 16: Ostaglamping de costos total del proyecto | 85 |
| Ilustración 17: Manual de funciones | 91 |
| Ilustración 18: Organigrama de un empresa Ostaglamping..... | 101 |
| Ilustración 19: Parte legal de Ostaglamping | 102 |
| Ilustración 20: Metodología desarrollo objetivo número 3 | 105 |
| Ilustración 21: Metodología desarrollo objetivo número 4..... | 113 |
| Ilustración 22: Diseño de Propuesta de valor | 114 |
| Ilustración 23: Canales de distribución..... | 116 |
| Ilustración 24: Actividades claves..... | 118 |
| Ilustración 25: Actividad de extremo | 119 |
| Ilustración 26: Estructura de costos necesarios para empresa el plan de negocios Ostaglamping | 120 |
| Ilustración 27: Modelo de Canvas de Ostaglamping | 121 |
| Ilustración 28: Diseño de interfaces comunicación incluyente..... | 123 |
| Ilustración 29: Logo de OSTAGLAMPING | 124 |

INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo es conocer el plan de negocios de la empresa de Ostaglampping, la cual tiene como objetivo General crear un alojamiento rural inclusivo, enfocado en una de las últimas tendencias de alojamiento, la cual es el Glamping, que significa glamour y camping, lo que quiere decir acampar con la elegancia en un ambiente natural o al aire libre sin dejar las comodidades a las que se está acostumbrado.

También se toma en cuenta lo que las Naciones Unidas (Naciones Unidas, 2015) quien indica que: Todas las personas tienen derechos inalienables en todos los ámbitos: social, económico, político y cultural, sin importar etnia, sexo, estrato, creencia religiosa, edad, orientación sexual y condición física, en igualdad y dignidad.

De igual forma en Colombia el **“Manual de Turismo para Todos”** ((MINCIT), 2019) dice textualmente: «La base de una vida feliz, es el poder disfrutar de cada momento y cada paso de la vida de manera confortable, fácil y segura”.

En este mismo sentido la Gobernación del Risaralda con su programa **“RISARALDA INNOVA SOCIAL PARA LA PAZ”** (Gobernación del Risaralda, 2018)

De la misma manera existe una problemática como lo es la falta de infraestructura y actividades en el sector turístico porque no son accesibles e inclusivas para las personas en situación de discapacidad, en concordancia con la poca oportunidad laboral, lo que hace posible que surja la idea del plan de negocio de Ostaglampping, con el objetivo de brindar una alternativa de solución inclusiva, con un alojamiento enfocado en la tendencia glamping, que a la vez ayude con la oportunidad laboral de las personas en situación de discapacidad con el propósito de mejorar su calidad de vida. El trabajo se desarrolló en dos momentos usando en el primero una metodología exploratoria descriptiva y en el segundo la inclusión de técnicas de recolección de datos cualitativos y cuantitativos, la información que apoyó la investigación fue con fuentes primarias y secundarias, en ese sentido con instrumentos como encuestas a personas sin discapacidad y a personas en situación de discapacidad. El proceso se determina en 4 fases en las cuales se describen los objetivos específicos, enfocados a la consecución del objetivo general.

Finalmente, el resumen del proyecto puede ser consultado en lengua de señas en los siguientes links:

1. El resumen del trabajo escrito con normas APA y su respectiva bibliografía lo encontrarán en Lengua de Señas Colombiana (LSC) en el siguiente link: <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=XuPBqZPKpNM>, así mismo puede ser consultado en YouTube con el siguiente nombre Tesis de trabajo de grado 2021.
2. El modelo canvas del plan de negocios de Ostaglamping puede ser consultado en LSC en el link: <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=s2ktseH6cy0>, o puede ser buscado en YouTube con el siguiente nombre Mi plan de negocio OSTAGLAMPING (Lengua de señas Colombia LSC).

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A muchas personas les gusta ir de camping por la naturaleza, pero uno de problemas del camping tradicional cuando viajan hacia el descanso, de vacaciones empieza con lo más incómodo y difícil del camping, tener que hacer las cosas como: montar o hacer la tienda, hacer la comida, estar pendiente que las bebidas estén frías, hacer la compra, estar atento a todo, porque esto ya se hace todo el año, porque el enfoque de vacaciones debe ser de descanso sin preocupaciones y sin estrés, en este tradicional camping no es total el descanso, a pesar, que se comparte con naturaleza.

De la misma manera algunas prácticas de camping deterioran el medio ambiente, porque son hechas con mucha frecuencia, sin las precauciones necesarias, sin tener en cuenta las capacidades de carga. En este sentido, la capacidad de carga o capacidad de soporte establece que todos los ecosistemas naturales poseen un límite ambiental; es así como este estudio pretende determinar en términos cuantitativos, un nivel máximo de visitantes que puedan ocupar un área determinada sin causar su degradación (Hernández). Por otro lado, es entendida, que la población aumenta en progresión geométrica y los alimentos en progresión aritmética, es decir, que el crecimiento de la población es mucho mayor a la capacidad de la tierra (Flórez, 2019). Por consiguiente, el límite de cambio aceptable, “Es el estudio regular o continuo del estado de los Valores Objeto Conservación de un área, y de los valores que los afectan (Hernández).

Es así como, según la (OMS), en el mundo existen más de mil millones de personas con algún tipo de discapacidad o situación de enfermedad parcial o permanente. Una de cada tres personas no cuenta con las condiciones de Accesibilidad básicas y mínimas para desarrollar sus actividades, labores y oficios diarios de una manera digna y autónoma, con mayor dificultad experimentan la inaccesibilidad en los lugares, espacios, servicios o cuando se desplazan de su entorno cercano o habitual y realizan un viaje, paseo o recorrido. ((MINCIT), 2019).

Es importante indicar que en Colombia se evidencia una poca la infraestructura incluyente, es por eso por lo que el gobierno Nacional en febrero año 2019, lanzó el primer manual de Turismo para Todos. ((MINCIT), 2019). El cual sirve de guía para todos los

prestadores de servicios turísticos, con el fin de implementar un turismo inclusivo y accesible para las personas en situación de discapacidad.

A nivel local, la infraestructura como los alojamientos no están acondicionados de manera inclusiva. Es por eso por lo que la idea de plan de negocio de Ostaglampping, está encaminada a solucionar este problema de accesibilidad, brindando servicios a los clientes y personas con discapacidad, desde su infraestructura, actividades y comunicación, con el modelo de sostenibilidad incluyente el cual se enfoca en dar empleo a personas discapacidad. ¡El no tener infraestructura y actividades turísticas accesibles vulnera los derechos de las personas en condición de discapacidad! Del mismo modo, se ven vulnerados los empleados con discapacidad, ya que no se tiene la infraestructura adecuada para la accesibilidad sin barreras.

JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con el MINCIT, 2019, la OMS, indica que en el mundo hay más de 7.3000 millones de habitantes para el año 2015, de los cuales existen más de mil millones de personas con algún tipo de discapacidad o situación de enfermedad parcial o permanente. Una de cada tres personas no cuenta con las condiciones de Accesibilidad básicas y mínimas para desarrollar sus actividades, labores y oficios diarios de una manera digna y autónoma, con mayor dificultad experimentan la inaccesibilidad en los lugares, espacios, servicios o cuando se desplazan de su entorno cercano o habitual y realizan un viaje, paseo o recorrido.

En Colombia, según los datos del DANE a noviembre de 2018, de cada 100 personas 7 presentan alguna discapacidad. Es decir, un aproximado de 3.276.000 personas. ((MINCIT, 2019).

A sí mismo según el Ministerio de Industria y Comercio, (Mincomercio, 2020), la nueva ley 2068 de 2020, tendrá como objetivo principal la sostenibilidad, la cual tiene como objetivos fundamentales fortalecer la sostenibilidad, formación y competitividad del sector y promover la reactivación del turismo, para consolidar el al país en un destino altamente reconocido, sostenible, responsable y de alta calidad.

En el Departamento de Risaralda hay 35.974 personas con discapacidad, que equivalen al 3.68 % de la población del Departamento. (Minsalud, 2020).

Por otro lado, en la actualidad, el turismo rural brinda una salida o escape para los de turistas citadinos y una oportunidad para revitalizar o recuperar las economías domésticas de la crisis que deja el COVI-19. (Korstanje, 2020).

Según la página de (Citur, 2020), la demanda hotelera en Colombia tuvo una tendencia al alza en los últimos tres años del 55.8 % en 2017, 56.2% en 2018, y un 57.5% en el 2019.

En el año 2020, la demanda hotelera decreció por el fenómeno del covi-19, mostrando un crecimiento a nivel nacional hasta el mes de febrero una 50.6 %, teniendo un importante decrecimiento en el mes de abril, con un 8.9, debido a las medidas decretadas por el gobierno y el aislamiento obligatorio, afectivamente enormemente a este sector (DANE, 2020).

De igual forma el eje Cafetero al mes de enero de 2020, presenta una alta ocupación con un 54.8% y presentando un decrecimiento por el fenómeno del COVI-19 en el mes de junio llego a un 9.3, de ocupación, pero vuelve a reactivarse en el mes de octubre con un 33.5, mostrando más ocupación en los alojamientos rurales. Quiere decir que la tendencia post-COVI-19, será los alojamientos rurales (DANE, 2020).

Por consiguiente, el turismo y alojamientos rurales son dos segmentos que se ven beneficiados por las restricciones impuestas en contextos del COVID-19. Cada vez, y de forma progresiva, una cantidad más grande de turistas se desplazan a áreas rurales en búsqueda de esta clase de experiencias, comenzando un proceso de reproducción mecánica y estandarizada del consumo turístico (Korstanje, 2020).

De acuerdo con el planteamiento anterior, la propuesta de plan de Negocio de Ostaglampping, es viable, debido a que el turismo es uno de los sectores que más está aportando a la economía Nacional y local. Y por el modelo de inclusión brinda más alternativas tanto a los turistas como a las personas con discapacidad donde podrán acceder sin ninguna barrera, al disfrute y goce de vivir la experiencia.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Formular el plan de negocios de la empresa Ostaglamping que ofrezca a los clientes servicios incluyentes en el Municipio de Dosquebradas y que incluya colaboradores en situación de discapacidad.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

1. Realizar un estudio de mercado para identificar la demanda potencial
2. Determinar las necesidades de: infraestructura, recursos humanos, económicos y de operación.
3. Diseñar servicios innovadores incluyentes.
4. Desarrollar el modelo en Canvas en la empresa Ostaglamping.

MARCO TEÓRICO

Según la declaratoria de los derechos humanos por las Naciones Unidas (Naciones Unidas, 2015)

“Todas las personas tienen derechos inalienables en todos los ámbitos social, económico, político, y cultural, sin importar etnia, sexo, estrato, creencia religiosa, edad, orientación sexual y condición física, en igualdad y dignidad. Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una alimentación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones periódicas pagadas”.

Al igual la Declaración de Manila en 1998, el turismo se entiende como una actividad de la vida de las naciones, por sus consecuencias directas para los sectores sociales, culturales, educativos y económicos de las sociedades nacionales y para sus relaciones internacionales en todo el mundo. Su auge está vinculado al desarrollo socioeconómico de las naciones y estriba en el acceso del hombre al descanso creativo y a las vacaciones, a su libertad de viaje, en el marco del tiempo libre y del ocio. (Ríos Litardo, 2020).

En el mismo sentido la Convención de Derechos de las personas con discapacidad y la Organización Mundial de la Salud (OMS) indican: “Las personas con discapacidad son aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás” (Gil, 2007).

De igual forma la Convención de los derechos humanos de las personas con discapacidad reconoce que “la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Gil, 2007).





Por otro lado, de acuerdo con la OMS, en el mundo existen más de mil millones de personas con algún tipo de discapacidad o situación de enfermedad parcial o permanente ((MINCIT), 2019).

En el mismo sentido la Asamblea General de OMT, del 27 de diciembre de 1999, de acuerdo con el código en su artículo 2, se refiere a que se encaminan a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos. En el mismo sentido en su artículo 4, aclara que se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías. (Digital, 2009).

De igual forma el Código Ético del Turismo, define “el turismo como una actividad presente en todo el mundo, millones de personas viajan a otros países por lo que se puede considerar como uno de los fenómenos sociales más importantes de la segunda mitad del siglo XX”. (Digital, 2009).

Al mismo tiempo, los Objetivos de Desarrollo Sostenibles dan las pautas y guianza para en direccionar el emprendimiento, y enfocarlo hacia lo inclusivo y accesible con igualdad de oportunidades para todos, eliminando todo tipo de barreras para las personas con discapacidad, tanto de empleo, como de esparcimiento, mejora de la calidad de vida y cuidado del medio ambiente.

Ilustración 1: Objetivo de desarrollo sostenibles enfocado a la inclusión

| Los siguientes objetivos de desarrollo, son los que están enfocados a la inclusión | |
|---|--|
|  | <p>ODS 3: el cual quiere decir que todas las personas tienen igualdad de derecho al bienestar a disfrutar del entorno y del ocio, de una manera accesible con el fin de eliminar las barreras.</p> |
|  | <p>ODS 8: Este objetivo está enfocado a tener un trabajo decente e incluyente, importante empresa tener porcentaje de la nómina personas en situación de discapacidad, de esta manera aportarían al crecimiento económico de las familias.</p> |
|  | <p>ODS 10: Este objetivo está enfocado a la eliminación de las barreras que impiden el libre desarrollo de las personas con discapacidad, con el fin de ser incluidos en un entorno accesible. Las empresas turísticas podrían aportar a la reducción de las desigualdades no solo con la contratación de personas en situación de discapacidad, sino también diseñando productos inclusivos.</p> |
|  | <p>ODS 13: El cual quiere decir que todos los procesos encaminados, deben de ser sostenibles, cuidando el medio ambiente y la naturaleza, el plan de negocio de Ostaglamping es de bajo costo ambiental. Con las utilizaciones de eco tecnológicas.</p> |

Fuentes: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>.

Además, la Constitución Política de Colombia del 1991 en su artículo 13 señala que todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. (Presidencia de la República Secretaría Jurídica, 2011).

Por otro lado, La Ley 300 de 1996, de Turismo de Colombia, considera la actividad turística como una industria esencial para el desarrollo del país, cumpliendo además una función social, por lo que el Estado le dará una protección especial debido a su importancia para el desarrollo nacional.

De igual forma el “**manual del turismo para todos**” ((MINCIT), 2019) dice: “La base de una vida feliz, es el poder disfrutar de cada momento y cada paso de la vida de manera confortable, fácil y segura”.

Así mismo la ley 982 de 2005, decretada por el congreso de la República, considera la discapacidad auditiva en un marco minorista en la cual considera lo siguiente: "Comunidad de sordos". Es el grupo social de personas que se identifican a través de la vivencia de la sordera y el mantenimiento de ciertos valores e intereses comunes y se produce entre ellos un permanente proceso de intercambio mutuo y de solidaridad (Minjusticia, 2005). Al igual forman parte del patrimonio pluricultural de la Nación y que, en tal sentido, son equiparables a los pueblos y comunidades indígenas y deben poseer los derechos conducentes.

Del mismo modo la Ley Estatutaria 1618 de 2013 “por medio de la cual se establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” propone una serie de medidas y acciones afirmativas que permiten a las personas con discapacidad, bajo un marco de corresponsabilidad, ejercer sus derechos en igualdad de condiciones con las demás personas. (Minsalud, 2013).

En cuanto al plan de desarrollo del Municipio de Dosquebradas existe El acuerdo 055 de 2012, el cual evidencia el diagnostico situacional de las personas con discapacidad en el departamento de Risaralda.

Por otro lado, los alojamientos rurales, son nuevas tipologías de servicio, por consiguiente, así como lo dice: (Moral, 2016). “El turismo se ha convertido en los últimos años en uno de

los sectores con mayor peso y relevancia a nivel mundial”. Así como ‘‘el turismo rural trata de contribuir a la recuperación económica y social de las zonas rurales, la conservación del medio ambiente y la difusión de las culturas locales’’. (Bessi re 1998, 2000; Dumas et al. 2006; Grünewald 2002 (Ortiz, 2020).

En este sentido, debido al fenómeno del cambio climático, crece la preocupación del ser humano por la protección al medio ambiente y a la búsqueda por combatir los problemas ambientales, debido esto se ha despertado una conciencia ambiental en la sociedad con el fin de hacer uso racional de los recursos y servicios que ofrece el medio ambiente. (Hernandez Osorio, 2019).

Es por eso por lo que, el turismo es altamente vulnerable al cambio climático, a la vez que contribuye al mismo. Las amenazas para el sector son diversas e incluyen consecuencias directas e indirectas como el incremento de los episodios meteorológicos extremos, el aumento de los costos de los seguros y de los problemas de seguridad, la escasez de agua, la pérdida de biodiversidad y el deterioro de los bienes y los atractivos del destino.

Por otro lado, la discapacidad es entendida por la OMS como: un término genérico que incluye déficit, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción de un individuo (con una ‘‘condición de salud y sus factores contextuales factores ambientales). ((MINCIT), 2019).

Encaminada a esa perspectiva de desigualdad social enmarcada por la historia, desde la visión de Betancourt 2005 citado por (Rozo Reyes, 2016), ‘‘la marginación de las personas en situación de discapacidad’’, las ha llevado a no tener un sentido de pertenencia social, especialmente dado por las condiciones en las que viven, falta de empleo, de formación académica, ingresos bajos y al poco acceso a bienes materiales, lo que produce desventajas sociales que limitan sus oportunidades de participación. Es por eso por lo que, no hay un desarrollo humano ‘‘el cual debería ser un proceso de generación de capacidades que amplíe las oportunidades de las personas, convirtiéndolas en agentes transformadores de sus propios territorios’’ (Sen, 1999).

De igual forma el Ministerio de Salud (Minsalud, 2013), de acuerdo con el informe de la OMS y el Banco Mundial, expresan que la discapacidad es una cuestión de desarrollo, debido

a que posee un vínculo bidireccional con la pobreza: la discapacidad puede aumentar el riesgo de pobreza, y la pobreza puede aumentar el riesgo de discapacidad (63). Un creciente conjunto de datos empíricos de todo el mundo indica que es más probable que las personas con discapacidad y sus familias experimentan desventajas económicas y sociales que aquellas que no experimentan una discapacidad.

Según (López Muñoz, 2018) Debido al grave daño causado por el turismo de masas, la concentración de la riqueza en unos pocos y el sesgo urbano, el cual ha visto a las comunidades rurales como periferias, causándoles pocas oportunidades de desarrollo, e incluyendo también la desigualdad de las personas en situación de discapacidad.

Desde la perspectiva de (Rozo Reyes, 2016), la marginación de las personas en situación de discapacidad las ha llevado a no tener un sentido de pertenencia social, especialmente dado por las condiciones en las que viven, falta de empleo, de formación académica, ingresos bajos y al poco acceso a bienes materiales, lo que produce desventajas sociales que limitan sus oportunidades de participación.

En cuanto al turismo es una actividad muy antigua, la cual puede ser pensada como un modo particular de relación entre los hombres. Es un espacio de relaciones sociales que nace desde el ocio que aparece a partir de un sistema de producción y de la conquista progresiva de tierras, por parte de las clases sociales trabajadoras. “El tiempo destinado a descansar, aprender y cultivar nuestras potencias vitales” (Beltrami, 2010). El turismo moderno tuvo su mayor atención en el año 1990 y principios del siglo XXI, donde hay mayor expansión del comercio y crecen los sistemas masivos de comunicación y publicidad, dando paso al turismo de masas y creciendo con la comercialización turística de los productos de sol, playa, nieve, montaña y patrimonio cultural. “Siendo los grandes protagonistas del turismo de masas los países desarrollados, los cuales tuvieron la libertad para elegir los destinos turísticos preferidos, penetrando así, a los países subdesarrollados en donde consumieron los productos de riqueza natural y cultural.” (Osorio, 2010). Es así como según el autor Oscar de la Torre Padilla (1980), citado por (Ortiz, 2020), quien en su libro ‘Turismo Fenómeno Social’ el turismo consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad

lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.

Así mismo “El turismo es una fuente de ingreso llamativo, pero sólo sí se impulsa a través del diseño, la planeación, organización y control dentro de toda su actividad económica, logra un desarrollo económico y un potencial turístico exitoso”. (Ortiz, 2020).

Entonces El **Manual de Turismo Accesible** —diseñado por el **Viceministerio de Turismo**— plantea el turismo inclusivo y la accesibilidad como los **ajustes necesarios** que deben realizar los **prestadores de servicios turísticos para ser incluyentes** y que sirvan para atender a las personas con algún requerimiento específico, lo cual implica espacios como aeropuertos, terminales de pasajeros, museos, teatros, plazas, monumentos, parques naturales y escenarios deportivos, entre otros. ((MINCIT), 2019).

Por encima de todo, se debe tener en cuenta que el turismo accesible no sólo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, sino también es bueno para todos (Turismo, 2020).

De igual forma el Manual de Turismo para Todos ((MINCIT), 2019) “indica que el entorno es el que reubica a la persona en situación de discapacidad, al no permitirle el acceso a las diferentes esferas que hacen a la vida social, de manera igualitaria, así el problema deja de ser de la persona para pasar a ser de la sociedad”. De esta forma, el impedimento en cuanto al acceso a diversos edificios, al transporte, a información, entre otras, impide una completa integración de la persona con discapacidad.

Se debe entender como el turismo accesible tiene como fin que, los servicios y entornos turísticos puedan también ser utilizados por todas las personas, con o sin discapacidad. ((MINCIT), 2019). Así mismo como el **Turismo Sostenible** de acuerdo con el “**Manual del Turismo para todos**” ((MINCIT), 2019), considera la protección de la diversidad cultural y medioambiental y como objetivo lograr que el turismo se mantenga a largo plazo minimizando las actuaciones invasivas de los turistas o reparando los daños que se hayan podido ocasionar, entre los beneficios se encuentran:

- Da un mínimo impacto ambiental.

- Se respeta la autenticidad sociocultural de las comunidades locales.
- Integra las comunidades locales a las actividades turísticas.
- Genera empleo local.
- Promueve la conservación de sitios y paisajes turísticos.
- Reactiva la economía de las zonas rurales.

En este sentido, habla de la totalidad de la población, no únicamente en términos de Accesibilidad, sino que refleja otros aspectos del turismo como el social y el sostenible. Observemos sus implicaciones: El turismo social requiere de la participación de los estratos sociales con ingresos modestos en los viajes. **Sus beneficios son los siguientes:**

- Dignifica la vida de todas las personas.
- Aumenta las oportunidades a todas las regiones.
- Minimiza la intolerancia entre las personas y masifica la comunicación de los hogares, organizaciones, colectivos, ciudades, regiones y la sociedad mundial en general.
- Aumenta la integración de personas, facilita su desplazamiento y movilidad con libertad.

En la siguiente ilustración se identifican tres beneficios importantes que tiene el turismo social o comunitario como son: Desarrollo social, protección al medio ambiente, crecimiento económico.

Ilustración 2: Benéficos del turismo social

- Beneficia la economía de las comunidades



Fuente: <http://babuino.eu/lograr-la-sostenibilidad>

Por otro lado, de acuerdo a las normas sectoriales la NTS-TS 02 y la TNS-H06, (Fontur, 2006), la infraestructura accesible requieren de requisitos de planta accesibles para las personas en situación de discapacidad, describen las características que permiten en cualquier espacio, ambiente exterior o interior del fácil desplazamiento de la población general y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en esos ambientes, incluye la eliminación de barreras físicas y actitudinales y comunicación.

Por otro lado, el Glamping, el cual es un término acuñado a finales del siglo XIX y hoy en día es un fenómeno y tendencia mundial que crece con fuerza, su nombre nace de la combinación del camping con la palabra ‘glamour’ que consiste en acampar al aire libre con el lujo y las condiciones propias de los mejores hoteles. (Ortiz, 2020). Sin embargo, según (Ortiz, 2020), el Glamping antiguamente surge por la necesidad de viajar o trasladarse, ya fuera para visitar las regiones bajo su mandato, o para conquistar terrenos nuevos y liderar a sus ejércitos de guerra.

Como lo dice (Aragón, 2013), citado por (Ortiz, 2020), los Otomanos, alrededor del año 200 a. C. ya utilizaban las tiendas de campaña para ceremonias culturales. Las primeras tiendas transportables fueron construidas para la comodidad del sultán durante sus viajes. Los tejidos de seda, bordados, alfombras y valiosos muebles son aportaciones otomanas al concepto de Glamping que conocemos hoy en día.

Así mismo (Ortiz, 2020), afirma que el Glamping, se enfoca en el cuidado y preservación del ecosistema donde se establezca, ya que es un alojamiento sostenible y pretende generar el menor impacto posible. “nuevas formas de turismo”, las cuales se basan en el enfoque de la “sustentabilidad”, lo que quiere decir que estas prácticas turísticas están orientadas a promover la responsabilidad social, el cuidado del medio ambiente y el crecimiento económico de los lugares receptores de visitantes. (Leonardo Filiberto Sánchez, 2019).

Según, (GlampingHub, 2018) los diferentes tipos de Glamping son: Casas del árbol, Yurtas, Tiendas Safari, Auto Caravanas, (casas rodantes), Tipi, Casas domo o burbujas, Pods, Iglús, Cabaña, Vagón de tren, Unidades flotantes. Estos alojamientos acompañan también la labor del ecoturismo, ya que incentivan el turismo e impulsan su práctica atrayendo consigo cada vez más mercado interesado en alojarse en el Glamping.

Debido a los cambios que se han producido en los últimos años en la economía y la tecnología la sociedad ha evolucionado hacia un nuevo concepto de turismo. En la actualidad, la innovación es un factor imprescindible para la supervivencia de las empresas turísticas ya que se les permite diferenciarse frente al resto de competidores y satisfacer la demanda de actividades experienciales

De esta manera se puede entender que el Glamping: como tendencia actual es un término muy nuevo y el cual proviene de la combinación de glamour y camping, en pocas palabras consiste en disfrutar de la naturaleza y de la acampada, sin renunciar por ello a las comodidades y los atractivos de los alojamientos más sofisticados. (Ortiz, 2020).

En este sentido el Turismo de naturaleza ha sido una tendencia porque ha tenido un auge importante en los últimos años, se ha fortalecido en el País ya que es un mecanismo para hacer sostenibles las áreas naturales, además el turismo es un motor clave para el progreso socioeconómico, debido a que experimenta un continuo crecimiento y diversificación, se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional y representa una de las principales fuentes de ingresos de divisas para países emergentes como Colombia (Hernández Osorio, 2019). Por ello surge una nueva forma de viajar, viajes turísticos responsables que promueven el desarrollo sostenible que cuiden el entorno y ayudan al bienestar de la comunidad local, esto genera un gran flujo de viajeros internacionales

motivados por descubrir nuevas opciones de viajes (Hernández Osorio, 2019). Al igual las empresas del sector se han dado cuenta de que el turista ya no sólo busca consumir un producto, sino una experiencia que dé como resultado un recuerdo duradero y satisfactorio de lo vivido durante su viaje.” (Guido, 2016) citado por (Jairo & Marisol, 2019).

Es así como el Paisaje Cultural ha forjado una centenaria tradición cafetera, el café es el símbolo más representativo. La cultura cafetera ha llevado a ricas manifestaciones tangibles e intangibles en el territorio, con un legado único, que incluye entre otros aspectos, la música, la gastronomía, y la cultura, legados que han pasado de generación en generación. (Paisaje Cultural Cafetero, 2017).

En este mismo sentido la Gobernación del Risaralda con su programa “**RISARALDA INNOVA SOCIAL PARA LA PAZ**” (Gobernación del Risaralda, 2018)

Con esto se cierra el marco teórico, el cual con sus diferentes enfoques teóricos contextualizan y dan una mejor claridad de lo que el plan de negocio de Ostaglampping, quiere proyectar como alternativa de alojamiento inclusivo.

MARCO SITUACIONAL

Según la página de (Citur, 2020), la demanda hotelera en Colombia tuvo una tendencia al alza en los últimos tres años del 55.8 % en 2017, 56.2% en 2018, y un 57.5% en el 2019. En el año 2020, la demanda hotelera decreció por el fenómeno del Covi-19 mostrando un crecimiento a nivel nacional hasta el mes de febrero una 50.6 %, teniendo un importante decrecimiento en el mes de abril, con un 8.9, debido a las medidas decretadas por el gobierno y el aislamiento obligatorio, afectado enormemente a este sector (DANE, 2020).

De igual forma ante la situación actual del turismo como lo expresa la OMT, la caída representa **700 millones de llegadas de turistas menos**, y pérdidas de 730.000 millones de dólares para el sector turístico mundial, equivalente a "ocho veces las pérdidas registradas tras la crisis financiera mundial de 2009. (Dinero, 2020)

Es por esto por lo que luego de la pandemia del Covid-19, la sostenibilidad y la innovación serán los pilares fundamentales para el sector turístico según la directora de Innovación y Transformación Digital de la Organización Mundial del Turismo OMT. (Dinero, 2020).

Así mismo el departamento de Risaralda ha tenido en los últimos años un aumento en la ocupación hotelera y el turismo en un 18 % en comparación a otros años, gracias a la creación del centro de convenciones Expofuturo, lo cual nos permite competir con otros escenarios como Cartagena, Medellín y Bogotá. (DANE, 2020). De igual forma la remodelación del aeropuerto Internacional Matecaña también da ventajas competitivas.

METODOLOGÍA

El presente y primer capítulo se desarrollará en 4 fases, con una investigación primaria, donde se desarrolló un instrumento utilizando un formulario con un número de dieciséis preguntas y cada pregunta tuvo como soporte un video en lengua de señas que permitió, ser accesible para las personas con discapacidad auditiva. Las preguntas de las encuestas estaban enfocadas a conocer las necesidades de las personas y en especial las necesidades de las personas con discapacidad ya que este es el objetivo de Ostaglamping, encontrar estrategias para superar situaciones de discapacidad, la inclusión y de la accesibilidad. La difusión de las encuestas fue de manera virtual por medio de redes sociales como Facebook. A través de grupos de amigos, familiares, grupos de personas con discapacidad. Posterior a la difusión de las encuestas, se procedió a realizar el análisis de la información, la cual se realizó con los resultados obtenidos en la que respondieron 274 personas y se tabulo cada pregunta la cual arrojó conclusiones, que sirvieron para la toma de decisión. Seguido a esto se realizó la elaboración de la matriz DOFA, la cual describe, las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas de Ostaglamping, al igual el diseño de las estrategias de la DOFA. El análisis de la competencia se hace a partir de los resultados, la búsqueda de la información se basó en exploratoria, comparativa, analítica, explicativa. La muestra de tres competencias locales, dos nacionales, dos internacionales, permito hacer este análisis. El análisis de la sostenibilidad se plantea viable, por el objetivo de la inclusión en cuanto a la vinculación laboral de personas con discapacidad. Además, las características más importantes del modelo de negocio es la accesibilidad y sostenibilidad.

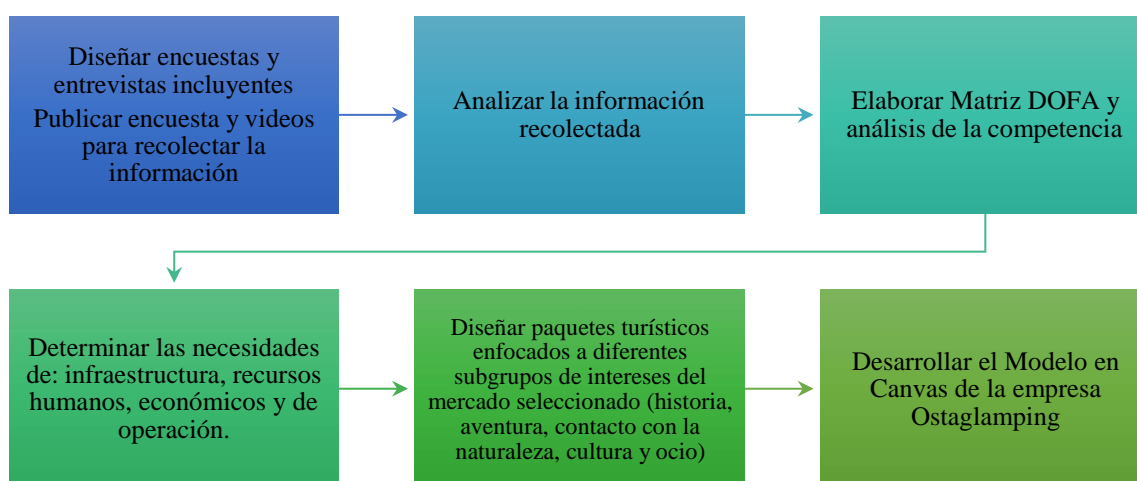
Continuando con el segundo capítulo el cual tendrá un desarrollo de 5 fases, las cuales permiten Realizar el diseño de la infraestructura de las áreas comunes y de los muebles y enseres que necesitar Ostaglamping, los costos de infraestructura total proyecto como análisis costos (presupuesto de inversión), la definición de los costos y gastos administrativos, permitirán determinar cuántos son los costos y gastos que genera el modelo de negocio (cuál es el punto de equilibrio), la elaboración del manual de funciones donde especificar los perfiles de conocimiento que deben de tener cada puesto de los colaboradores de Ostaglamping, elaboración del organigrama organizacional de la empresa de OSTAGLAMPING, ayudarán a determinar la jerarquía de la empresa, la definición de la

parte legal como es (Rut, Cámara de Comercio, RNT), determinar las Normas Técnicas Sectoriales que aplican al plan de negocios de Ostaglamping.

El tercer capítulo consiste en diseñar servicios innovadores incluyentes, el cual consiste en la elaboración de paquetes turísticos enfocados a diferentes subgrupos de intereses del mercado seleccionado, como son personas en situación de discapacidad y personas no discapacitadas, estos paquetes incluirán (historia, aventura, contacto con la naturaleza, cultura y ocio). Estas actividades aseguran que todas las personas tengan las mismas oportunidades y posibilidades accesibles en las prácticas de las mismas, como la participación, la relación, el goce y disfrute de manera incluyente desarrollando todas las potencialidades y habilidades equitativamente con las discapacidades con el principio de inclusión.

En el cuarto y último capítulo, se realizó en 8 fases, el desarrollo del modelo Canvas, de Ostaglamping, el cual empezó con el diseño de la propuesta de valor, la delimitación del mercado, definición de los canales de distribución, la relación entre el cliente -negocio, las fuentes de ingresos, delimitación de los recursos claves, las actividades claves, socios claves, aliados estratégicos y las estructuras de costos.

Ilustración 3: Metodología



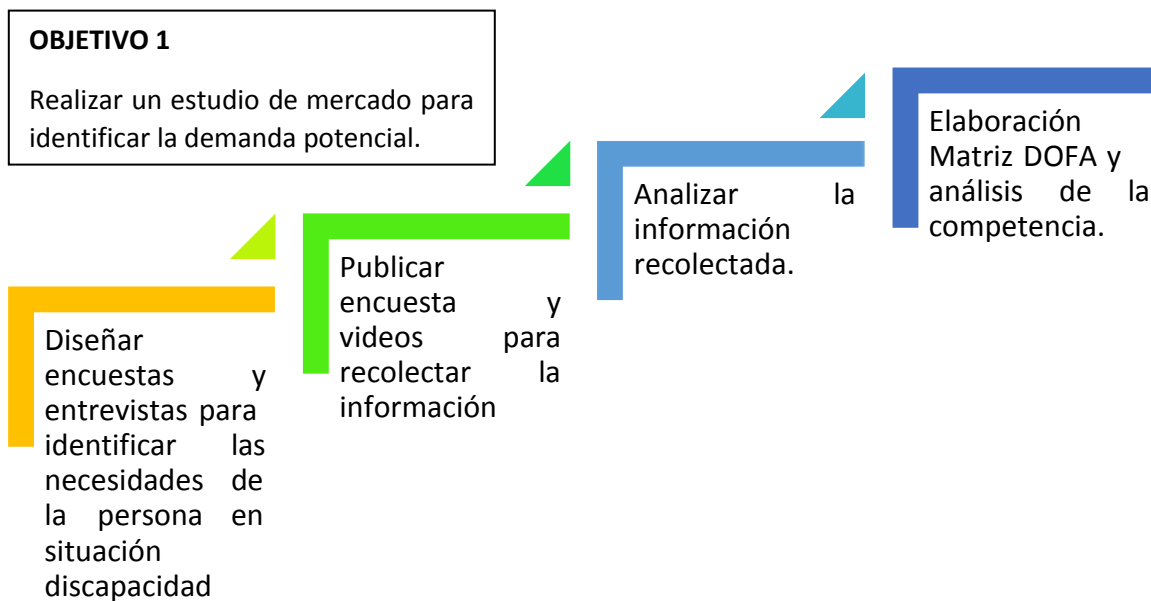
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 4: Objetivo específicos en las actividades (Metodología)

| | |
|--|---|
| <p>OBJETIVO 1</p> <p>Realizar un estudio de mercado para identificar la demanda potencial.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar encuestas y entrevistas para identificar las necesidades de la persona en situación de discapacidad. ✓ Publicar encuesta y videos para recolectar la información ✓ Analizar la información recolectada. ✓ Elaboración Matriz DOFA y análisis de la competencia. |
| <p>OBJETIVO 2</p> <p>Determinar las necesidades de: infraestructura, recursos humanos, económicos y de operación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar Ostaglamping: infraestructura, áreas comunes y muebles. ✓ Realizar un análisis estimado del costo total del proyecto ✓ Análisis de los puestos de trabajo y elaboración del manual de funciones, donde se especifiquen los conocimientos que deben tener los colaboradores. |
| <p>OBJETIVO 3</p> <p>Diseñar servicios innovadores incluyentes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar paquetes turísticos enfocados a diferentes subgrupos de intereses del mercado seleccionado (historia, aventura, contacto con la naturaleza, cultura y ocio) |
| <p>OBJETIVO 4</p> <p>Desarrollar el Modelo en Canvas de la empresa Ostaglamping</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar la propuesta de valor ✓ Delimitar los segmentos de mercado ✓ Definir los canales de distribución ✓ Determinar los modelos de relación cliente-negocio ✓ Detallar las fuentes de ingresos ✓ Delimitar los recursos clave ✓ Diseñar las actividades clave ✓ Buscar los socios clave ✓ Diseñar las estructuras de costes |

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5: Metodología desarrollo objetivo número 1

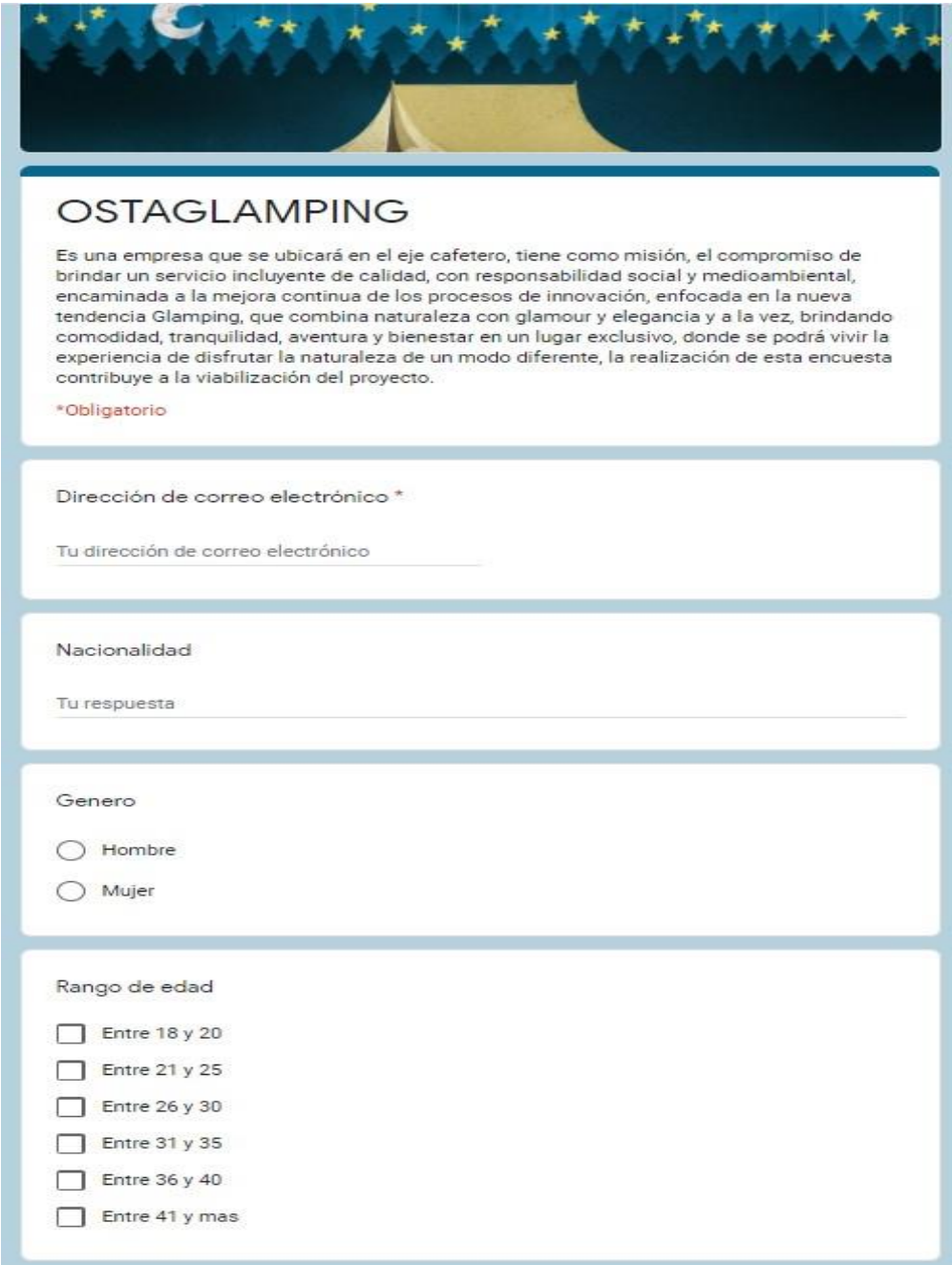


Desarrollo fase 1:

Diseñar encuestas y entrevistas para identificar las necesidades de la persona en situación discapacidad

Las preguntas de las encuestas se diseñaron en Google formulario, fueron accesibles porque se utilizó videos en lengua de señas para las personas con discapacidad para que fuera fácil realizarla, las cuales fueron las siguientes:

Ilustración 6: Encuestas en Ostaglamping



OSTAGLAMPING

Es una empresa que se ubicará en el eje cafetero, tiene como misión, el compromiso de brindar un servicio incluyente de calidad, con responsabilidad social y medioambiental, encaminada a la mejora continua de los procesos de innovación, enfocada en la nueva tendencia Glamping, que combina naturaleza con glamour y elegancia y a la vez, brindando comodidad, tranquilidad, aventura y bienestar en un lugar exclusivo, donde se podrá vivir la experiencia de disfrutar la naturaleza de un modo diferente, la realización de esta encuesta contribuye a la viabilización del proyecto.

***Obligatorio**

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

Nacionalidad

Tu respuesta

Genero

☐ Hombre

☐ Mujer

Rango de edad

☐ Entre 18 y 20

☐ Entre 21 y 25

☐ Entre 26 y 30

☐ Entre 31 y 35

☐ Entre 36 y 40

☐ Entre 41 y mas

¿Se hospedaría usted en un glamping ubicado en el Paisaje Cultural Cafetero?

- ☐ SI
- ☐ NO
- ☐ NO CONOCE

¿Cuándo viaja prefiere alojarse en?

- ☐ Hotel
- ☐ Alojamiento rural
- ☐ Posadas
- ☐ Camping
- ☐ Glamping

¿En qué lugar cuando viaja prefiere alojarse?

- ☐ La ciudad
- ☐ Los pueblos

¿Le gusta el turismo de Aventura y naturaleza?

- ☐ SI
- ☐ No

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por alojarse en OSTAGLAMPING, con temática tiki de indio Quimbaya?

Escoger

\$ 150.000 x noche/ persona

☐

\$ 200.000 x noche/persona

☐

\$ 300.000 x 2 personas/por noche

☐

\$ 400.000 x 3 personas/por noche

☐

\$ 500.000 x grupo familiar hasta 4 personas/por noche

☐

¿Cuántos días se alojaría?

☐ 1 Día

☐ 2 Dias

☐ 3 Dias

☐ 4 Dias

☐ Mas días

¿ Le gustaría tener servicio de restaurante?

☐ SI

☐ No

¿Qué actividades le gusta realizar cuando viaja?

- ☐ Caminatas o senderismo
- ☐ Canopy o circuito aéreo
- ☐ Bicicleta
- ☐ Natación
- ☐ Spa
- ☐ Fútbol burbuja
- ☐ Otro: _____

¿Le gustaría tener cocina en el Glamping?

- ☐ Sí
- ☐ No

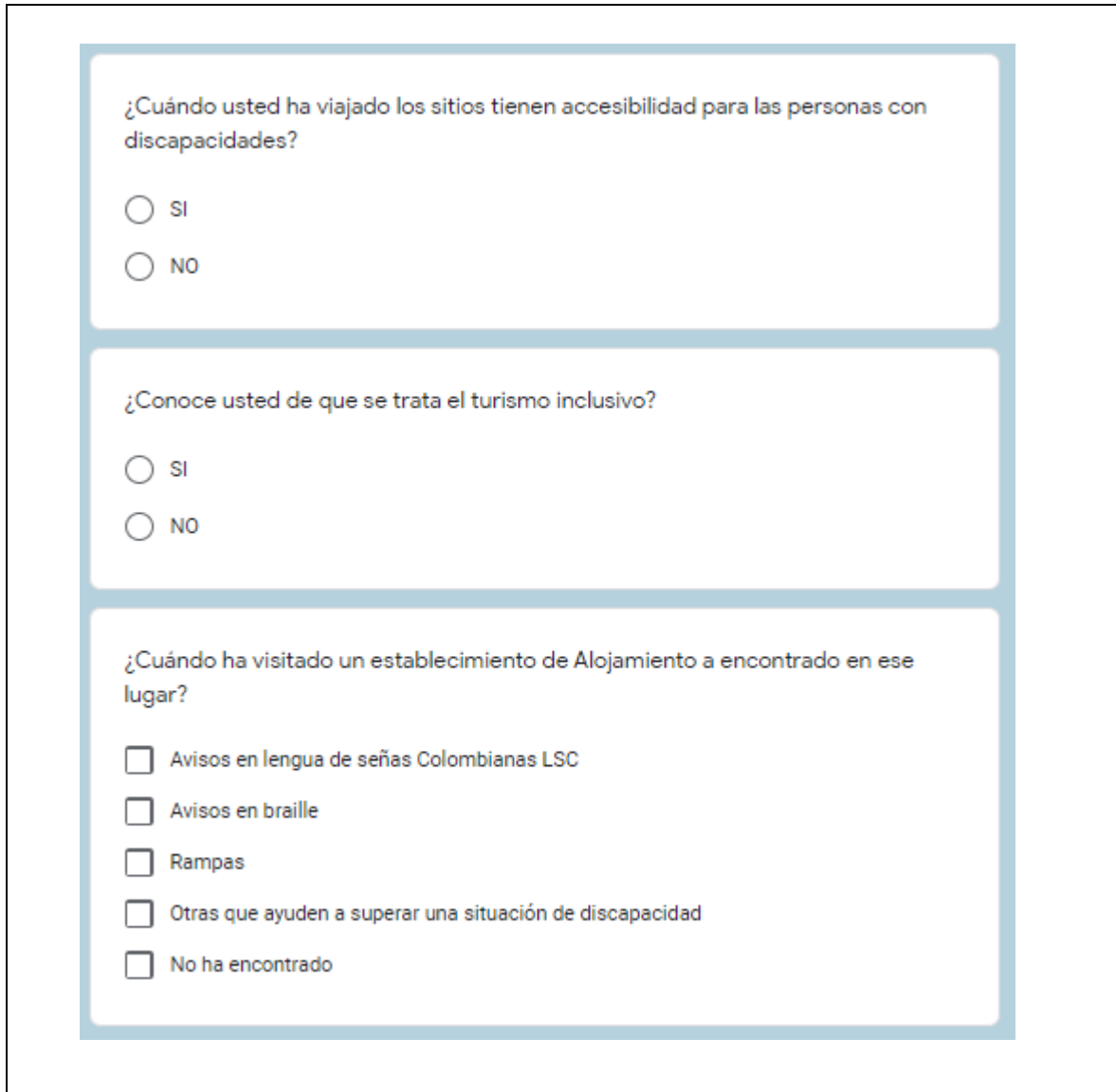
¿Cuándo usted usa un hotel o alojamiento encuentra interprete de señas colombianas?

- ☐ Sí
- ☐ No

¿Cuál es su nivel de ingresos?

Escoger

| | |
|---------------------------------------|-----------------------|
| A. Un salario MLV | <input type="radio"/> |
| B. Dos salarios MLV | <input type="radio"/> |
| C. Tres salarios MLV | <input type="radio"/> |
| D. Cuatro salarios o más salarios MLV | <input type="radio"/> |
| E. No tiene ingresos | <input type="radio"/> |



¿Cuándo usted ha viajado los sitios tienen accesibilidad para las personas con discapacidades?

☐ SI

☐ NO

¿Conoce usted de que se trata el turismo inclusivo?

☐ SI

☐ NO

¿Cuándo ha visitado un establecimiento de Alojamiento a encontrado en ese lugar?

☐ Avisos en lengua de señas Colombianas LSC

☐ Avisos en braille

☐ Rampas

☐ Otras que ayuden a superar una situación de discapacidad

☐ No ha encontrado

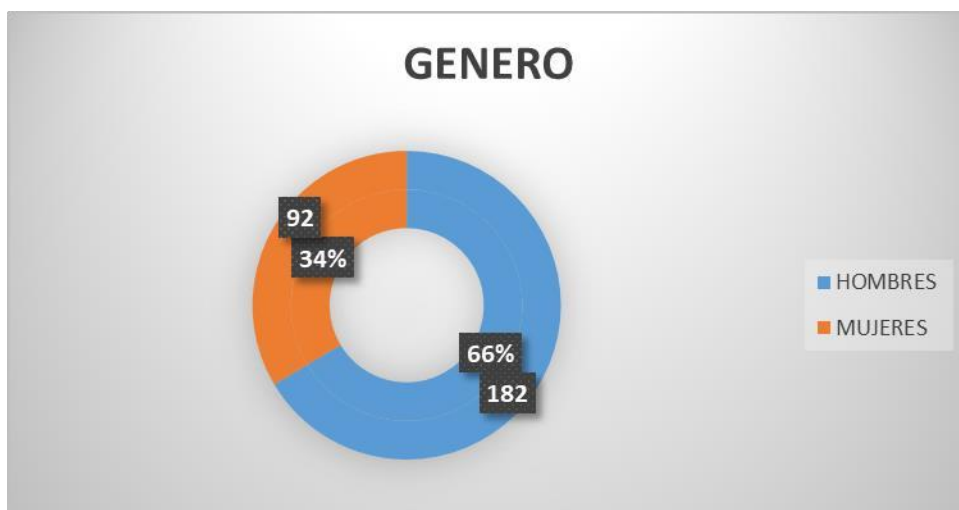
Fuentes: Elaboración propia

Publicar encuesta y videos para recolectar la información

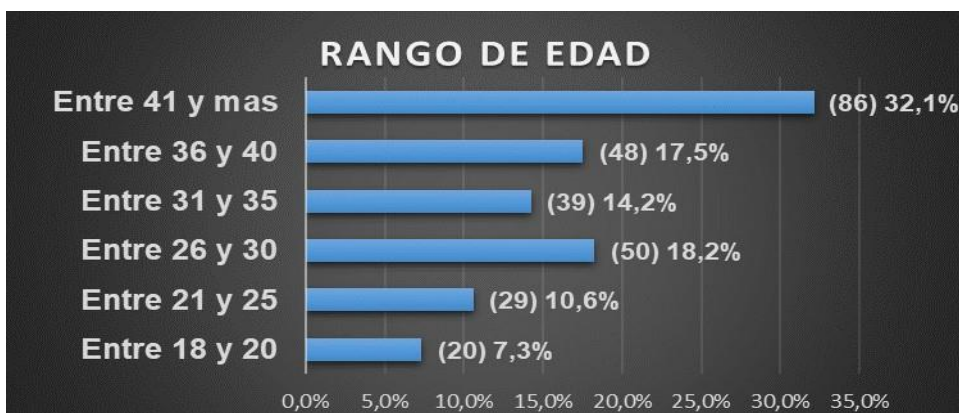
Durante el mes de septiembre se enviaron las encuestas por medio de Facebook a 153 personas incluyendo las personas con discapacidad, las cuales compartieron la información con sus amigos y familiares de las cuales **274 dieron respuestas a las encuestas.**

Analizar la información recolectada

Ilustración 7: Graficas de encuestas en Ostaglamping

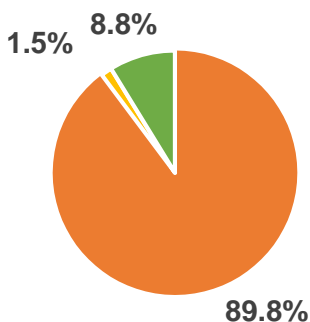


Con una muestra total de 274 respuestas 182 de ella fueron contestadas por los hombres con un 66%, y las mujeres respondieron 92 con un porcentaje del 33%.



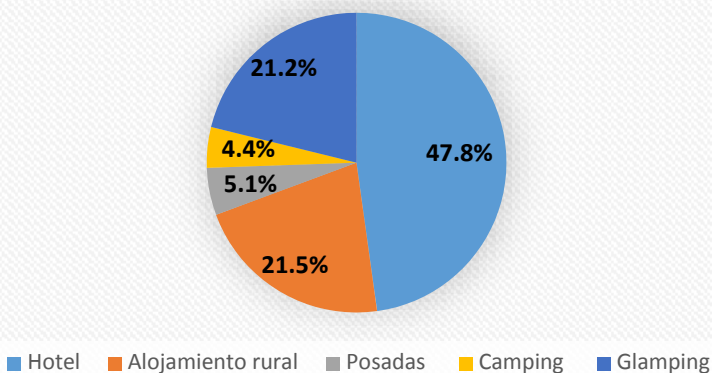
El rango de edad tuvo 274 la edad que más respuestas tuvo fue la de 41 años y más con 88 respuestas y con un porcentaje del 32,17%, lo sigue el rango de 26 y 30 años con 50 respuestas y con un porcentaje del 18,2% el tercer rango en votación es entre 36 y 40 años obteniendo 48 respuestas y un porcentaje de 17,5 %, en conclusión la edad seleccionada es de que más puntaje obtuvo fue 41 años y más, y se tiene en cuenta también las edades que le siguen en puntaje como las 26 a 30 años y la de 36 a 40 años.

¿Se hospedaría usted en un Glamping ubicado en el Paisaje Cultural Cafetero?



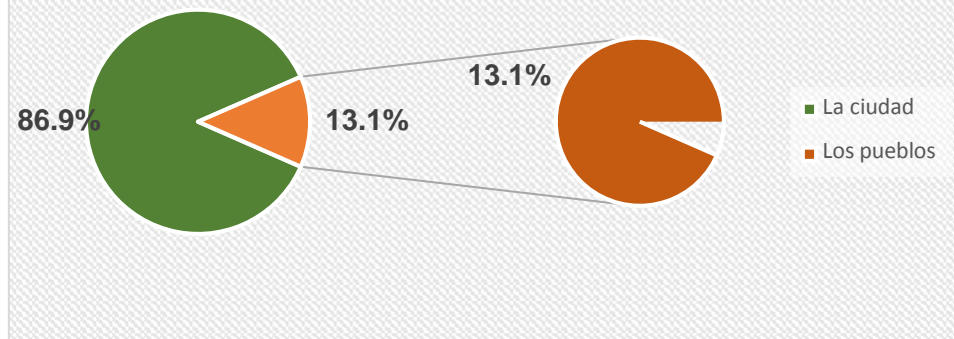
Esta pregunta tuvo una muestra de 274 respuestas, las cuales 246 respondieron que sí, con un porcentaje del 89,8%, el NO tuvo sólo 4 respuestas y un porcentaje de 1,5% y NO CONOCE, tuvo respuestas 24 y con un porcentaje del 8,8%. En conclusión, gana el SÍ, con un mayor porcentaje.

¿Cuándo viaja prefiere alojarse en?



En la preferencia al alojarse, tiene una muestra de 274 respuestas, ganando el Hotel, con 131 respuestas y con un porcentaje del 47,8%, seguido el alojamiento rural con 59 respuestas y un porcentaje de 21,5 %, otra respuesta significativa es el glamping con 58 respuesta y un porcentaje del 21,3%, en conclusión, que a pesar de que el glamping es una tendencia nueva, la gente quiere ir alojarse en glamping para experimentar la experiencia.

¿En qué lugar cuando viaja prefiere alojarse?



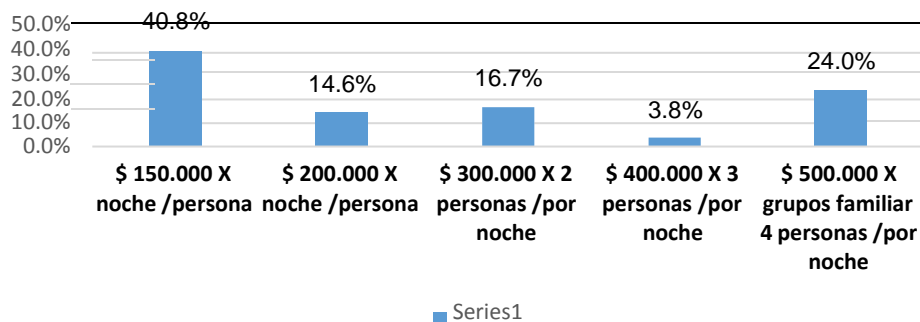
En esta pregunta con una muestra 274, la gente prefiere la ciudad porque obtuvo 238 respuestas y un porcentaje de 86,9 % y los pueblos con 36 respuestas con un porcentaje de 13,1%.

¿Le gusta el turismo de Aventura y naturaleza?



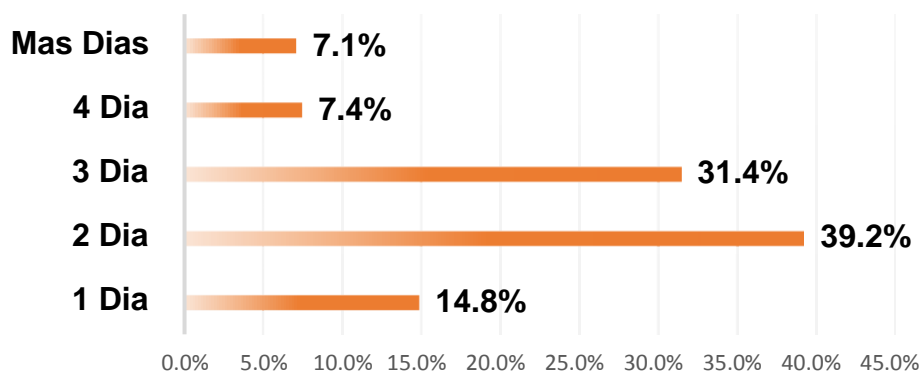
La respuesta ganadora en esta pregunta es que SI, gusta el turismo de aventura con 267 preguntas de un total de 274 y con un porcentaje de 98,2%, perdiendo con un NO, 5 y con porcentaje 1,5%.

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por alojarse en OSTAGLAMPING, con temática tiki de indio Quimbaya ?



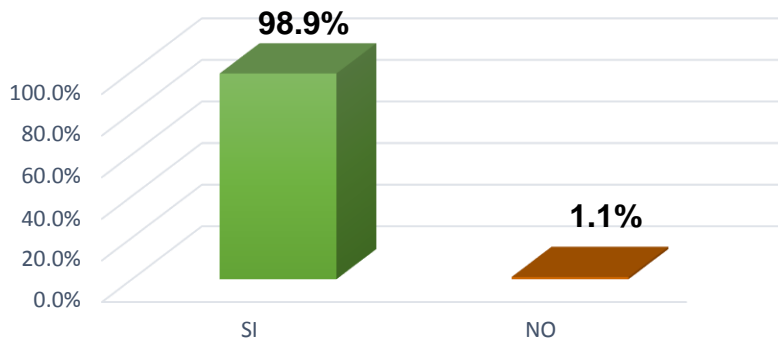
En esa pregunta del valor dispuesto a pagar gana el valor de \$150,000 por noche, por personas con un 117 respuesta y un porcentaje del 40,8% y por grupos familiar 69 respuesta con un porcentaje del 24 % en conclusión dos serían los más importantes para tomar la decisión de los precios.

¿CUÁNTOS DÍAS SE ALOJARÍA?



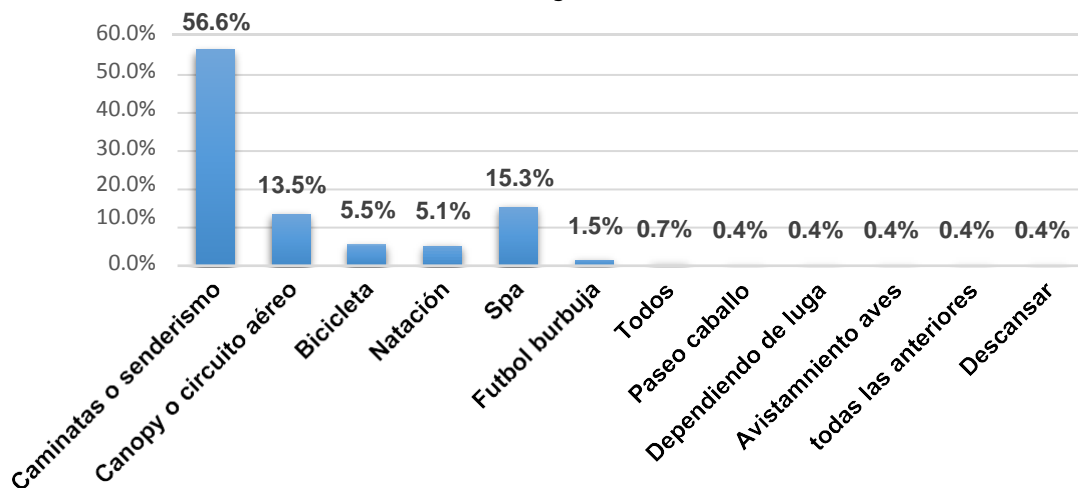
El total de la muestra para esta pregunta de los días que se alojarán las personas la intención es de 2 días con una respuesta de 111 y un porcentaje de 39,2 %, seguido de, 3 días con unas respuestas de 8 y porcentaje de 31,4%, en conclusión, las personas se alojarían entre 2 y tres días en Ostaglamping.

¿ Le gustaría tener servicio de restaurante?



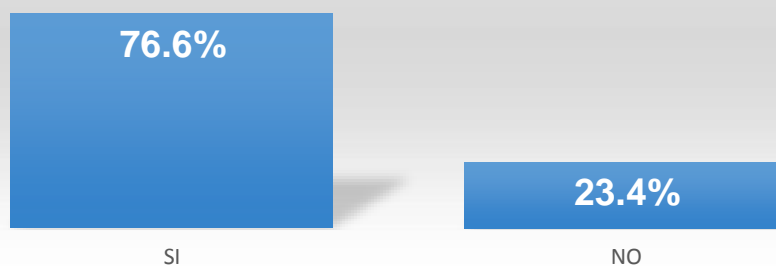
En querer tener servicio de restaurante SI, quiere 274 respuesta y un porcentaje del 98,9%, en conclusión, el Ostaglampping diseñará servicio de restaurante.

¿Qué actividades le gusta realizar cuando viaja?



Esta pregunta tuvo una muestra de 274 respuestas de las cuales 155 personas eligieron caminatas o senderismo con un porcentaje de 56,6%, seguido del spa 42 respuestas con un 15,3%, actividad de canopy con 37 respuestas y un porcentaje del 13,5% la bicicleta con unas 15 respuestas y un porcentaje de 5,5 %. En conclusión, las actividades que se tendrán en cuenta para el diseño serán: senderismo, spa, canopy y bicicleta.

¿Le gustaría tener cocina en el Glamping?

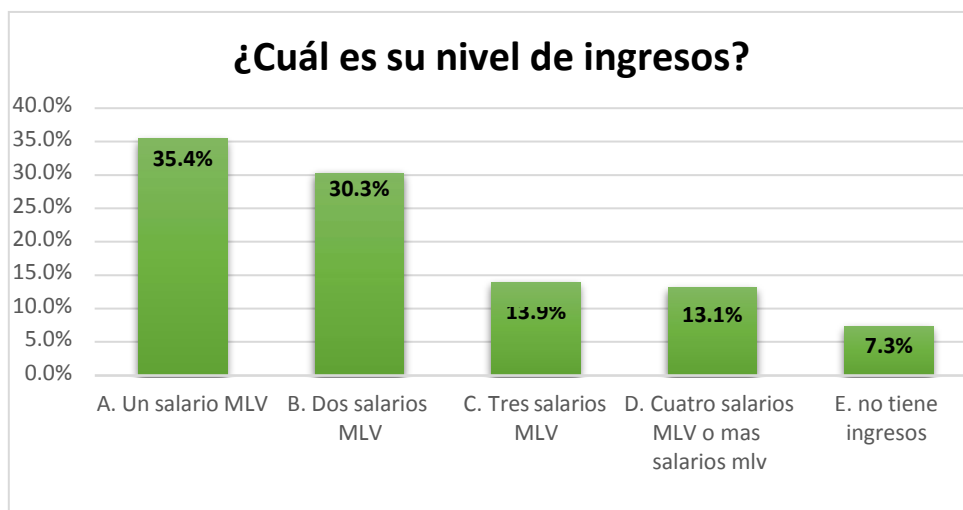


Con una muestra de 274, las respuestas de que si le gustaría tener cocina fueron 210, con un porcentaje de 76,6%. El NO con un 23.4 %. Conclusión a los alojamientos de Ostaglamping se les diseñará cocina.

¿Cuándo usted usa un hotel o alojamiento encuentra interprete de señas colombianas?



En esta respuesta gana el NO, ya que no hay sitios que sean inclusivos con intérprete de señas gana esta respuesta con 247 y un porcentaje del 90 %. En conclusión, Ostaglamping tendrá diseñado la señalética en señas al igual que interprete de señas. El SI, solo tiene un porcentaje del 10%.

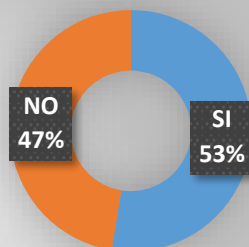


En el nivel de ingresos gana el de 1 SMLV, con 97 respuestas y un porcentaje de 35,4 %, lo sigue el de 2 SMLV, con 83 respuestas y con un porcentaje del 30,3%. En conclusión, las personas tienen muy pocos ingresos para pagar, el cual se tendrá en cuenta para la toma de decisión al momento de fijar precio de actividades y alojamientos.



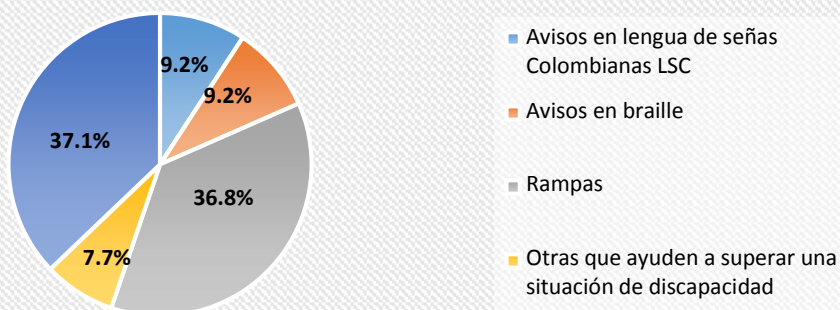
En esta pregunta de que si los sitios tienen accesibilidad gana el SÍ, con 163 respuestas y un porcentaje de 59,9 % presenta un 109 de respuesta y un porcentaje de 40,1%, quiere decir que algunos sitios no son accesibles y que hace falta inclusión y accesibilidad. Esta pregunta es una de las más importante porque, tiene objetivo de Ostaglamping, donde se evidencia que el plan de negocios si puede ser viable.

¿Conoce usted de que se trata el turismo inclusivo?



En esta respuesta le gana el SÍ, con 144 respuestas y con un porcentaje de 53% y el NO, con 130 respuestas con un porcentaje de 47% por ciento, en conclusión, hay muchas personas que desconocen el turismo inclusivo.

¿Cuándo ha visitado un establecimiento de Alojamiento a encontrado en ese lugar?



Esta pregunta tuvo una muestra de 326, y las respuestas con mayor porcentaje fueron 120 que, si hay rampas con 36,8%, y no ha encontrado accesibilidad 121 respuestas con un porcentaje de 37,1, seguido con avisos en lengua de señas 30 respuestas con un porcentaje de 9,2 y avisos en braille 30 respuesta con un porcentaje de 9,2 %. En conclusión, hace falta accesibilidad, por consiguiente, Ostaglampping, tendría accesibilidad en sus diseños.

Fuente: Elaboración propia

Elaboración Matriz DOFA y análisis de la competencia

El desarrollo de la DOFA, se hace con el análisis de los resultados de la encuesta, y se determinan las fortalezas, que quiere decir todas las capacidades que tiene Ostaglamping para desarrollar la idea de negocio, las debilidades, el cual analiza los riesgos internos, luego en la parte externa define las oportunidades que tiene, como mejorar factor económico de las personas, oportunidad laboral de personas con discapacidad y general accesibilidad incluyente, en las amenazas determinan todos los factores que pueden afectar la idea de negocio de Ostaglamping. Al igual se relacionan las estrategias que pueden ayudar a minimizar los riesgos y que ayudarán a mejorar todas las oportunidades.

Ilustración 8: Análisis DOFA de la competencia

| MATRIZ DOFA OSTAGL AMPING | FORTALEZA | DEBILIDAD |
|--|--|---|
| | OPORTUNIDAD | AMENAZAS |
| | Tendencias innovadoras Generar accesibilidad e inclusión Temática en alojamiento Tecnologías de apoyo en inclusión Intérprete Servicios con calidad Educación ambiental Nuevos en el mercado con temática incluyente Personas capacitadas en lenguaje de señas Conocimiento para desarrollar proyecto turístico sostenible de Glamping. | Falta de reconocimiento en la región Nuevos en el mercado Ubicación en Dosquebradas Proceso lento de poca inversión Turística a nivel local Poco personal capacitado en inclusión Poco personal capacitado en una segunda lengua Poco interés en las personas en superar una situación de discapacidad |
| | Alianzas con Cotelco Estar incluidos en las estadísticas de Situr Existencia de una carrera de Turismo sostenible Eliminar barreras de accesibilidad e inclusión Modernización del aeropuerto internacional Matecaña Nueva ley de Turismo 2068 de 2020 Alianza con ProColombia Paisaje Cultural Cafetero Pueblos con encanto Código Ético | Cambio Climático Terremotos-temblores Pandemias Impacto de la crisis económica por el COVI-19 Cierre aeropuerto Internacional Matecaña Las altas tasas de desempleo y las crisis económicas del país Copia del modelo de negocio por la competencia El poco cuidado ambiental y mal reciclaje que hay en el sector puede desencadenar incendios forestales u otras catástrofes ambientales Falta de interés de operadores para promocionar del destino Escasez de promoción Turística Local Poca promoción turística del destino inclusivo |

Fuentes: Elaboración propia

| COMPETENCIA | UBICACIÓN | NOMBRE | FORTALEZAS | DEBILIDADES | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|-------------|--|----------------------|--|--|---|---|
| LOCAL | El alto del nudo Dosquebradas, Risaralda | Finca kurabari jauri | <p>ubicación en el alto del nudo a 10 km del viaducto.</p> <p>Rodeados de mucha naturaleza y paisajismo</p> <p>Tiene senderismo</p> <p>Tiene mirador hora de ingreso 3 pm hora de salida 11 am.</p> <p>Zona de camping</p> | <p>No Tener senderismo inclusivo</p> <p>Se evidencia poco conocimiento en glamping inclusivos</p> <p>Falta mejorar temáticas de glamping</p> <p>Mejorar actividades para los clientes.</p> <p>Tiene precio de alojamientos costosos \$ 150.000 x 2 camas</p> <p>No es muy reconocido</p> | <p>Manual de turismo inclusivo</p> <p>Nueva política de turismo sostenible</p> <p>Ubicación PCC</p> | <p>Cambio Climático</p> <p>Terremotos-temblores</p> <p>Pandemias</p> <p>Impacto de la crisis económica por el COVI-19</p> <p>Cierre aeropuerto Internacional</p> <p>Matecaña</p> <p>Las altas tasas de desempleo y las crisis económicas del país</p> <p>Copia del modelo de negocio por la competencia</p> <p>El poco cuidado ambiental y mal reciclaje que hay en el sector puede desencadenar incendios forestales u otras catástrofes ambientales</p> <p>Falta de interés de operadores para promocionar el destino</p> <p>Escasez de promoción Turística Local</p> <p>Poca promoción turística del destino inclusivo</p> |

| | | | | | | |
|--|--|------------------------|--|---|---|--|
| | | Glamping Yanuba | <p>Tiene alojamiento tipo hostel con doble cama sencilla de vista a la montaña, tiene cama doble para 2 personas.</p> <p>Tiene decoración bonita con armonía de naturaleza</p> | <p>No tiene actividades de extremo, sólo mirador paisajes</p> <p>Tiene un solo glamping</p> <p>No tiene servicio de restaurante</p> | <p>Poder implementar actividades accesibles o inclusivas</p> <p>Mejorar los glamping</p> <p>Aprovechar la ubicación y el paisajismo</p> | <p>Cambio Climático</p> <p>Terremotos-temblores</p> <p>Pandemias</p> <p>Impacto de la crisis económica por el COVID-19</p> <p>Cierre aeropuerto Internacional</p> <p>Matecaña</p> <p>Las altas tasas de desempleo y las crisis económicas del país</p> <p>Copia del modelo de negocio por la competencia</p> <p>El poco cuidado ambiental y mal reciclaje que hay en el sector puede desencadenar incendios forestales u otras catástrofes ambientales</p> <p>Falta de interés de operadores para promocionar el destino</p> <p>Escasez de promoción Turística Local</p> <p>Poca promoción turística del destino inclusivo</p> |
|--|--|------------------------|--|---|---|--|

| | | | | | | |
|--|--|------------------------------|--|--|---|---|
| | | Balcón de Santa María | <p>Tiene alojamiento tipo hostel con doble cama sencilla de vista a la montaña, tiene cama doble para 2 personas.</p> <p>Tiene decoración bonita con armonía de naturaleza</p> | <p>No tiene actividades de extremo</p> <p>Tiene un solo glamping</p> <p>No tiene servicio de restaurante</p> | <p>Aprovechar la ubicación</p> <p>Implementar más glamping</p> <p>Implementar actividades</p> | <p>Cambio Climático</p> <p>Terremotos-temblores</p> <p>Pandemias</p> <p>Impacto de la crisis económica por el COVID-19</p> <p>Cierre aeropuerto Internacional Matecaña</p> <p>Las altas tasas de desempleo y las crisis económicas del país</p> <p>Copia del modelo de negocio por la competencia</p> <p>El poco cuidado ambiental y mal reciclaje que hay en el sector puede desencadenar incendios forestales u otras catástrofes ambientales</p> <p>Falta de interés de operadores para promocionar el destino</p> <p>Escasez de promoción Turística Local</p> <p>Poca promoción turística del destino inclusivo</p> |
|--|--|------------------------------|--|--|---|---|

| | | | | | | |
|----------|--------------------------------|----------------------|--|--|---|--|
| REGIONAL | Santa Rosa de Cabal, Risaralda | Arkdia Glamping Zone | <p>El Arkdia Glamping Zone ofrece salón compartido, jardín y vistas al río y se encuentra en Santa Rosa de Cabal, a 15 km del spa termal Santa Rosa. Ofrece habitaciones familiares y parque infantil.</p> <p>El alojamiento cuenta con cocina compartida, servicio de habitaciones y organiza excursiones</p> <p>Tiene alojamientos de 5 estrellas con bañera de hidromasaje.</p> <p>Tienen servicio de alquiler de coches.</p> | <p>Las habitaciones del hotel incluyen patio. Las habitaciones del Arkdia Glamping Zone tienen vistas al jardín y baño privado con bañera de hidromasaje y artículos de aseo gratuitos. Todas las habitaciones tienen zona de estar.</p> <p>Todas las mañanas se sirve un desayuno americano en la zona Arkdia Glamping Zone.</p> <p>El hotel ofrece alojamiento de 5 estrellas con bañera de hidromasaje y barbacoa. La zona es ideal para practicar ciclismo. Además, en el Arkdia Glamping Zone hay servicio de alquiler de coches.</p> | <p>Ubicación muy cerca al pueblo</p> <p>Organización de excursiones</p> <p>Bañera de hidromasaje.</p> <p>Está bien posicionado en el mercado.</p> | <p>Cambio Climático</p> <p>Terremotos-temblores</p> <p>Pandemias</p> <p>Impacto de la crisis económica por el COVID-19</p> <p>Cierre aeropuerto Internacional</p> <p>Matecaña</p> <p>Las altas tasas de desempleo y las crisis económicas del país</p> <p>Copia del modelo de negocio por la competencia</p> <p>El poco cuidado ambiental y mal reciclaje que hay en el sector puede desencadenar incendios forestales u otras catástrofes ambientales</p> <p>Falta de interés de operadores para promocionar el destino</p> <p>Escasez de promoción Turística Local</p> <p>Poca promoción turística del destino inclusivo</p> |
|----------|--------------------------------|----------------------|--|--|---|--|

| | | | | | | |
|--|--|--------------------------|---|--|--|---|
| | | Alúa Glamping | <p>Aula Glamping está cerca al viaducto Cesar Gaviria</p> <p>El monumento de Nuestra Señora de la pobreza se encuentra a tan solo 9 km</p> <p>El aeropuerto internacional Matecaña a tan solo 15 km</p> <p>Ofrece servicio de enlace con aeropuerto por un suplemento.</p> <p>Tiene parqueadero privado</p> <p>Tiene zona de estar, comedor y cocina con nevera y fogones</p> <p>Ofrece desayuno americano</p> <p>Tiene barbacoa y solárium</p> | <p>No tiene servicio de restaurante</p> <p>Falta actividades extremas</p> <p>No tiene caminatas o senderismo</p> <p>No tiene servicio de spa</p> | <p>a ubicación muy cerca</p> <p>El enlace con el aeropuerto para que el cliente tenga mejor servicio</p> <p>Posibilidad de ampliar a más glamping</p> <p>Tiene reconocimiento en la región</p> | <p>Cambio Climático</p> <p>Terremotos-temblores</p> <p>Pandemias</p> <p>Impacto de la crisis económica por el COVI-19</p> <p>Cierre aeropuerto Internacional</p> <p>Matecaña</p> <p>Las altas tasas de desempleo y las crisis económicas del país</p> <p>Copia del modelo de negocio por la competencia</p> <p>El poco cuidado ambiental y mal reciclaje que hay en el sector puede desencadenar incendios forestales u otras catástrofes ambientales</p> <p>Falta de interés de operadores para promocionar el destino</p> <p>Escasez de promoción Turística Local</p> <p>Poca promoción turística del destino inclusivo</p> |
|--|--|--------------------------|---|--|--|---|

| | | | | | | |
|----------|--------------------|------------------------|--|---|---|--|
| NACIONAL | Salento Armenia | Montana Glamping | <p>La ubicación es en Salento a 37 km de Pereira y a 16 km de Armenia. El aeropuerto más cercano es el aeropuerto internacional de El Edén, ubicado a 31 km.</p> <p>Todas las mañanas se sirve un desayuno buffet en el hotel.</p> <p>Ofrece bar, jardín y terraza.</p> <p>Ofrece aparcamiento privado gratuito y servicio de enlace con el aeropuerto por un suplemento.</p> | <p>Estar muy distante de Pereira</p> <p>No tiene actividades como caminatas, ciclismo</p> <p>En la página no tiene información completa sobre los servicios que ofrece.</p> | <p>Por estar ubicado en Salento, el cual considerado de mucho turismo</p> <p>Tiene más oportunidad de reconocimiento.</p> <p>Implementar actividades accesibles e incluyentes</p> | <p>Copia del modelo por otros competidores</p> <p>El clima</p> <p>Falta de turistas internacionales, ya que el turismo de Salento</p> <p>Lo mueven más los turistas internacionales. Ejemplo como la</p> <p>Situación actual del covi-19</p> |
| | Calarcá Armenia | Glamping Entre Ríos | <p>Se encuentra a 16 km de Armenia y a 35 km de Quimbaya. El aeropuerto más cercano es el aeropuerto internacional El Edén, situado a 6 km del camping.</p> <p>Se encuentra en Calarcá y ofrece vistas al río, restaurante, servicio de habitaciones, bar, jardín y terraza. Hay Wifi y aparcamiento privado gratuitos en el camping. Se ofrece servicio de enlace con el aeropuerto por un suplemento.</p> <p>Todos los alojamientos tienen zona de estar y de comedor.</p> <p>Sirve un desayuno a la carta todos los días.</p> | <p>Ubicarse lejos de Perera y del aeropuerto Internacional Matecaña</p> <p>No tener actividades accesibles</p> | <p>Estar en medio de dos aeropuertos uno Internacional y el aeropuerto el Edén de Armenia</p> <p>Tener actividades como senderismo, pescas y ciclismo</p> <p>Tener vista al río, lo cual lo hace relajante.</p> | <p>El clima, y la creciente del río</p> <p>Falta de turistas, por ubicarse lejos de las ciudades como Pereira y Armenia</p> <p>La situación del covi-19</p> |

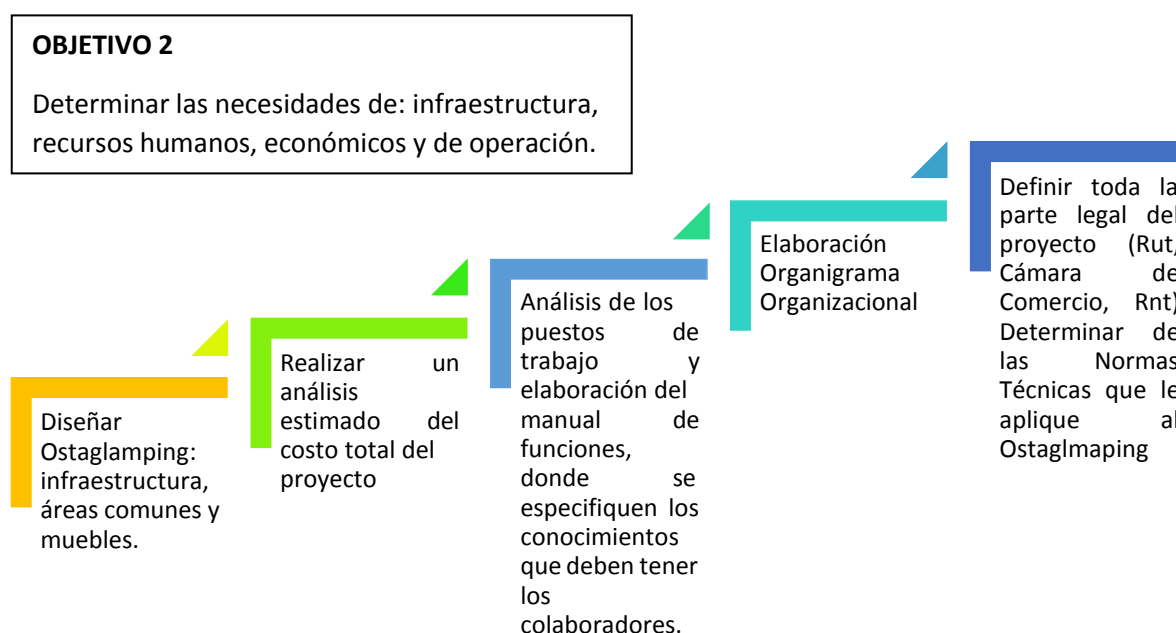
| | | | | | | |
|---------------|--|--|---|--|--|--|
| | | | <p>El alojamiento dispone de bañera de hidromasaje.</p> <p>En la zona se puede practicar senderismo, ciclismo y pesca.</p> | | | |
| INTERNACIONAL | <p>Mindo, Pichincha Ecuador</p> | <p>The Jungle near Mindo for Glamping</p> | <p>El clima, y la creciente del río Falta de turistas, por ubicarse lejos de las ciudades como Pereira y Armenia</p> <p>La situación del covi-19</p> <p>Estar ubicada en una granja de 140 acres en la jungla al lado de la ciudad de Mindo</p> <p>Esta lujosa cabaña de madera está ubicada en una granja orgánica de 140 acres en la jungla alrededor de la popular ciudad de Mindo.</p> <p>Espacios al aire libre cubiertos de paja para relajarse, incluida una bañera de caoba con vistas al río y al dosel de los árboles, así como una ducha al aire libre.</p> <p>Espacio al aire libre, con una cama de día para relajarse y disfrutar de las vistas sobre la orilla del río. La elegante cocina incluye un horno, una estufa y una nevera de energía solar, donde los huéspedes pueden preparar comidas con estilo,</p> | <p>En la página no se describen que tengan actividades</p> <p>Como senderismo, ciclismo y otros.</p> | <p>Estar ubicado en una jungla, lo cual hace que la Experiencia se diferentes</p> <p>Aprovechamiento del entorno natural y de todo el ecosistema que brinda la jungla.</p> | <p>El clima, y también por estar cerca al río, el cual puede presentar algún tipo de riesgo</p> <p>Falta de turistas por la situación actual mundial del covi-19</p> |

| | | | | | | |
|--|-------------------------|----------------------------|---|--|---|--|
| | | | que se pueden disfrutar en el comedor junto a las ventanas. Tiene fogata para iluminar por la noche. | | | |
| | Ubud, Bali Indonesia | The Sandat Glamping | <p>Stand llamado “la isla de los dioses” es considerada entre los destinos más famosos del mundo. En 2013 nació el primer campamento glamour de Bali, y es el Sandat Glamping Tents que se encuentra a solo 3 km de Ubud, el centro cultural de la isla, y el destino más buscado en términos de turismo.</p> <p>Ofrece hospitalidad exclusiva a un pequeño número de huéspedes para garantizar la privacidad y la tranquilidad que reina en los campos de arroz. Cuenta con 8 lujosas estructuras de ecodiseño que le permite saborear el encanto exótico. Tiene 5 magníficas carpas de lujo en estilo “safari” de 40 metros cuadrados cada una con una alberca privada con vistas al bosque rodeada de jardines tropicales. 3 Lampung de lujo que son típicos graneros con un característico techo de paja que toca casi el suelo convertidos en evocadoras y románticas habitaciones de dos plantas.</p> | <p>n la página web, no tiene los precios de los alojamientos</p> <p>No tiene actividades como senderismo, ciclismo u otros</p> | <p>Estar ubicados en una isla los hace únicos</p> <p>El ofrece ambientes e influencias inusuales y refinadas en una cuestión de gusto principalmente italianas, combinando detalles de Oriente y Occidente, creando ambientes con detalles atmosféricos refinados y encantadores.</p> <p>En este glamping se encuentran elementos que no tienen los otros glamping estudiados,</p> <p>Como la paja, para que el turista se relaje y este frente al mar.</p> | El clima por estar en una isla, expuesto a tornados, tormentas, tsunamis los pocos turistas por la situación actual de covi-19 |

Fuentes: Elaboración propia

El presente capítulo y el desarrollo del estudio de mercado permitió identificar la demanda para este modelo de negocio, tanto por parte de visitantes como de personas en situación de discapacidad interesadas en hacer parte de su equipo de trabajo. Así mismo, se identificaron las principales características para desarrollar el modelo de negocio: se espera ofrecer una gran variedad de actividades accesibles, facilidad de alojamiento familiar, etc. Con base en dichos criterios y resultados, el siguiente capítulo detalla la propuesta de Ostaglamping en sus componentes de: infraestructura, recursos humanos, económicos y de operación.

Ilustración 9: Metodología desarrollo objetivo número 2



Desarrollo de la fase 2:


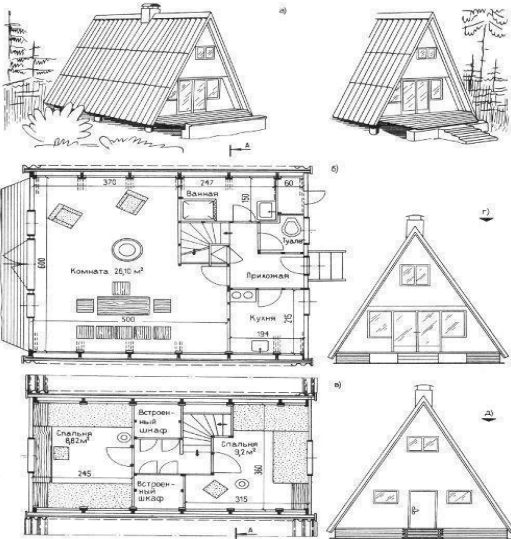
Diseñar Ostaglamping: infraestructura, áreas comunes y muebles.

Infraestructura y muebles

Dos formas de modelos de tipo de glamping propuestas con sus respectivos planos que destacan modernos diseños inclusivos tanto en exteriores como interiores, tienen una gran variedad de materiales y acabados de construcción innovadora, que se identifican y adaptados

a diferentes discapacidades por su fácil accesibilidad, como las habitaciones y baños para ciegos, auditiva, física y discapacidad cognitiva por ejemplo Down.

Ilustración 10: Tipos de glamping de nuevo propuestas de diseño

| TIPO DE GLAMPING PROPUESTAS | DESCRIPCIÓN DE CONSTRUCCIONES |
|---|--|
| <p>idea de cabaña madera (Tiki e indio Quimbaya)</p>  | <p>Habitaciones espacio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 1 piso <input type="checkbox"/> 1 baño privado diseño del baño incluyente <input type="checkbox"/> 1 salón de familia o charlas <input type="checkbox"/> 8 capacidad cama doble o cuarto <input type="checkbox"/> 1 veranda salón de comedor y mesa de madera <p>Diseño modelo planos de casas hace construcciones de modernas glamping a proceso ideas hice parece la forma como octógono con el diseño de moda Tiki o Quimbaya identificar en la región de Dosquebradas que nuestras impresiones interesado del medio de ambiental y también la decoración entre lugar más bonita como Tiki o Quimbaya.</p> |
| <p>Cabañas alpinas</p>  | <p>Habitaciones espacio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 3 piso <input type="checkbox"/> 1 baño privado diseño del baño incluyente <input type="checkbox"/> 1 ducha al aire libre con agua caliente <input type="checkbox"/> 1 salón de familia o charlas <input type="checkbox"/> 8 capacidad cama doble o cuarto <input type="checkbox"/> 1 veranda salón de comedor y mesa de madera <input type="checkbox"/> Accesorios de decoración (velas) <p>Diseño modelo planos de casas hace construcciones de modernos glamping a proceso ideas en forma como Triángulo nuestras a importante diseño de moda qué impresión unión con la busque medio de ambiente con la decoración de lujo glamour.</p> |

Fuentes: Elaboración propia

Ilustración 11: Diseño de tipos Tiki e Quimbaya



Fuente: Elaboración propia

Decoración de glamping

Vivir la experiencia glamping en este glamping es la solución perfecta para aquellas personas que buscan salir, dormir en medio de la selva y al mismo tiempo, disfrutar de los juegos de mesa o descanso confort a dormir sobre una cama.

Las ideas de madera glamur tienen Tiki o Quimbaya tradicional en su propia personalidad y decoración. Son la forma de todos los ordenadores de creatividad e ideas que emoción le carácter su perfil parecen como genial Tiki o Quimbaya con el medio ambiente. Desde luego, se trata de un tipo de glamping que te sorprenderá y hará que vivas una experiencia diferente mientras descubres una nueva forma de viajar.

Ilustración 12: Diseño de tipos de Cabaña Alpina




Fuente: Elaboración propia

Decoración de alpinas

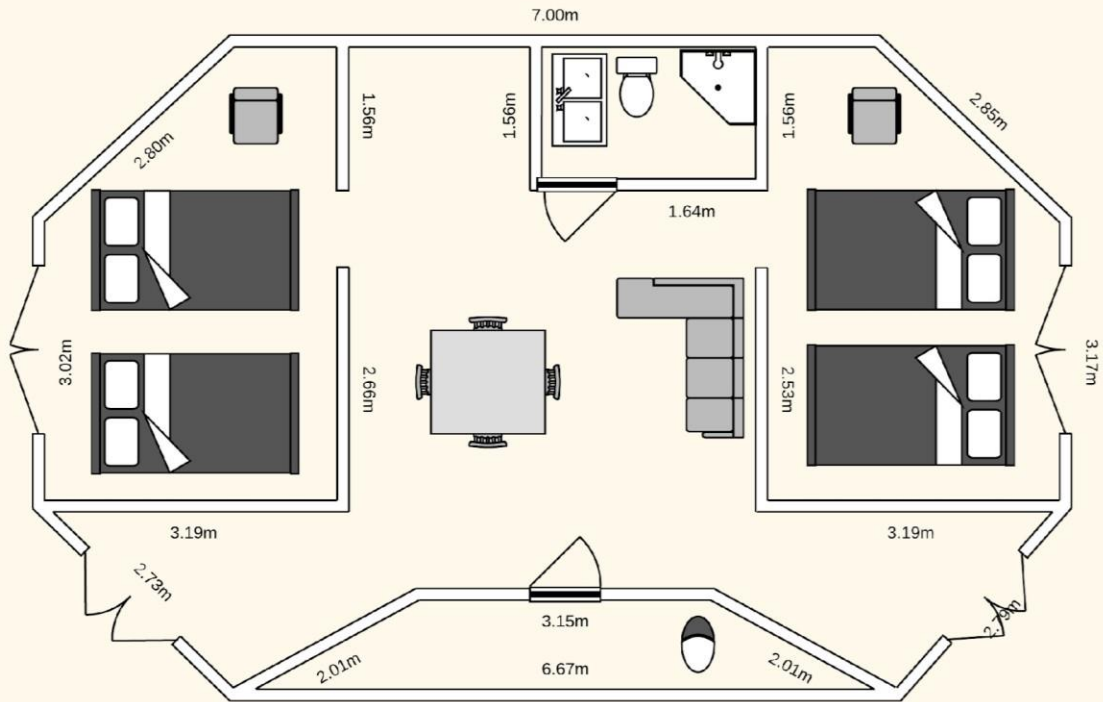
Diseño de alpina para disfrutar de la naturaleza de una forma diferente, con glamping glamour de lujo y moda creativa e ideas en las cabañas con bellos tapices, muebles de madera, ducha al aire libre con agua caliente sobre cómodo descanso con confort y emoción una terraza privada. Y también brindar todo plan prestación de servicio necesidad por ejemplo situación algo lluvia o necesito descanso brindar sensible plan de juegos de mesas que genial como cabaña alpinas comodidades.

Ilustración 13: Ficha técnica del diseño de la infraestructura interior de Tiki e Quimbaya

| FICHA TÉCNICA DE DISEÑO DE MODA | |
|--|--|
| PROYECTO DE PROPUESTAS 1 | |
| Nombre | Ideas de cabañas (Tiki o Quimbaya) |
| Descripción general | Diseño modelo planos de casas hace construcciones de modernas glamping a proceso ideas hice parece la forma como octógono con el diseño de moda Tiki o Quimbaya identificar en la región de Dosquebradas que nuestras impresiones interesado del medio de ambiental y también la decoración entre lugar más bonita como Tiki o Quimbaya. |
| Materiales | MADERA |
| <p style="text-align: center;">En lugar 100%</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Ventajas de Durabilidad</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Maderas fines</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Piso de escalera</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>Textura</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>interiores madera</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Diseño de ventanas</p>  </div> </div> | |
| De color | Café |
| Modelo | Glamping |
| Exterior de diseño | |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>Tiki</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Quimbaya</p>  </div> </div> | |

Diseño técnico /tecnológica dibujos

DISEÑO DE PLANO (TIKI O QUIMABAYA) Oscar Eduardo Tapiero Pulgarin | April 25, 2020



Habitaciones

Mesa de madera



Cama doble (140x190 cm)



sillas



Baño; inodoro, ducha, Lavamanos y Grifería



sofás



Sillas colgantes



Accesorios de Decoración con cuadro



Fuentes: elaboración propia

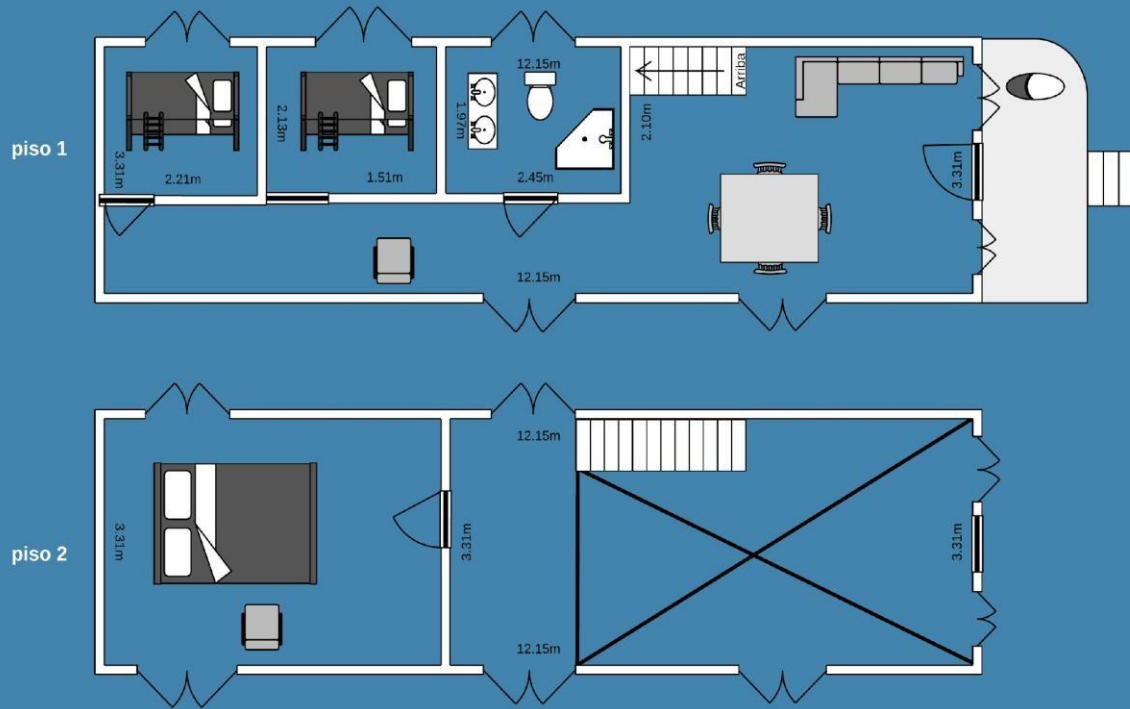
Ilustración 14: Ficha técnica de diseño de la infraestructura interior de la Cabaña Alpina

| FICHA TÉCNICA DE DISEÑO DE MODA | |
|--|--|
| PROYECTO DE PROPUESTAS 2 | |
| Nombres | Cabañas de alpinas |
| Descripción general | Diseño modelo planos de casas hace construcciones de modernas glamping a proceso ideas y se parece la forma como Triángulo nuestras a importante diseño de moda qué impresión unión con la busque medio ambiente con la decoración de lujo glamur. |
| Materiales | MADERA |
| <p>Ventajas de Durabilidad</p>  <p>Texturas</p>   <p>Diseño de ventanas</p>  <p>Pis de escalera</p>  <p>Interiores</p>  | |
| De color | Café u oscuro café |
| Modelo | Cabañas de alpinas |
| <p>Exterior de diseño</p> <p>Cabañas de alpina</p>   | |

Diseño técnico /tecnológica dibujos

DISEÑO DE PLANO (CABAÑAS ALPINAS)

Oscar Eduardo Tapiero / Abril 25 , 2020



Habitaciones

Mesa de madera



Cama de doble (140x190cm)



Cama de escalera(120x190cm)



Baño; inodoro, ducha, Lavamanos y Grifería



Sillas



Sofás



Sillas colgantes

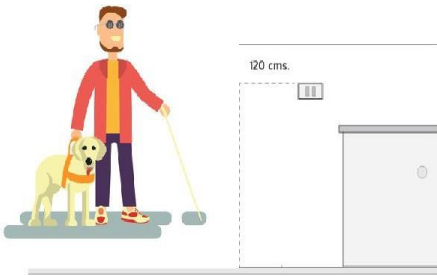




Accesorios de Decoración con cuadro

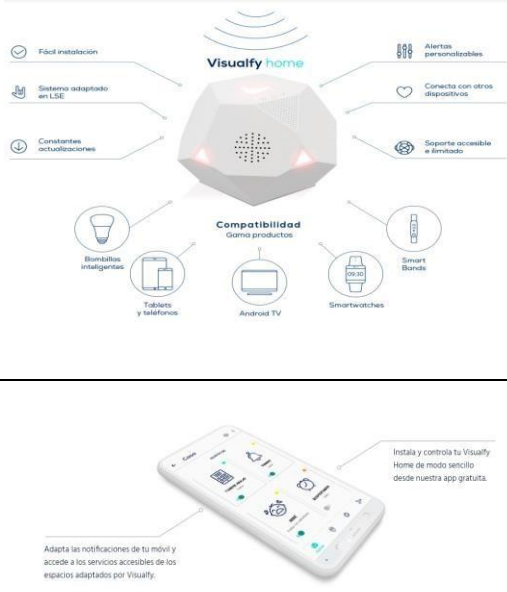





Fuentes: Elaboración propia.

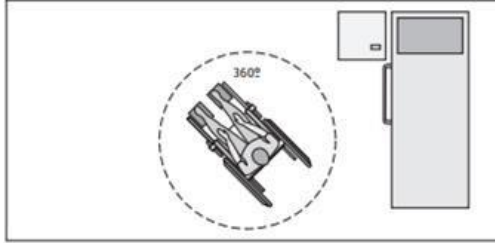
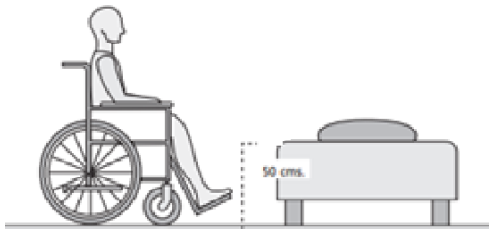
Ilustración 15: Diseño de infraestructura accesible e incluyente

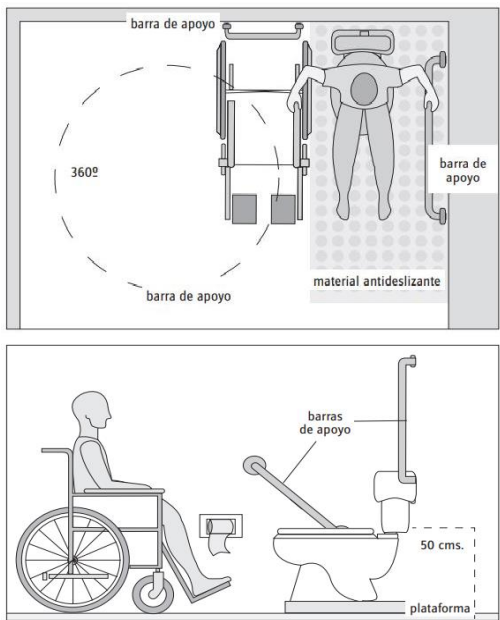

| DISEÑO DE INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE E INCLUYENTE | | |
|--|---|--|
| ALOJAMIENTO | | |
| Visual | | |
| Productos y elementos | Descripción | Imagen |
| Los enchufes eléctricos | Encendido y apagado de luz, teléfono, música etc. Se ubicará a una altura de 120 cm, marcado con braille, accesibles. |  |
| Cama y espacio habitación | Tendrá una dimensión de 120 cm x 190 de largo. |  |
| Baño y ducha (lo mismo) | Puerta corrediza, sin obstáculos, ubicación de forma accesible, las perillas y llave de gua automáticas. |  |

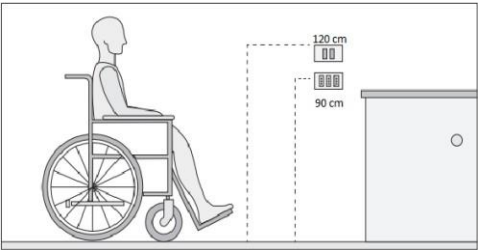
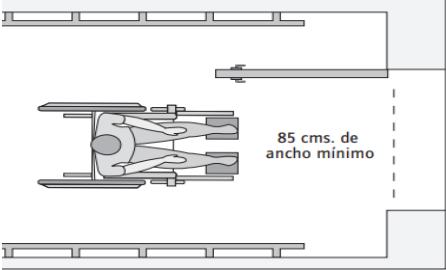
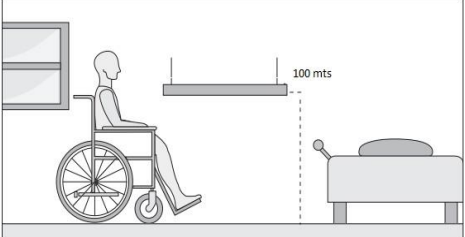

| | | |
|---------------------------|---|--|
| Elementos aseo de baño | Estarán marcados en braille, como champú, acondicionador jabón, crema manos, toallas y cobijas, etc. |  |
| Recepcionista | Al momento de ocupar la habitación, recepcionista de servicio guiado ubicación de todos los elementos y enchufes, número de recepción, sistema de emergencia. |  |
| Tecnología usada | Alarma de Emergencia y Evacuación, audio ayudas explicativas de actividades y servicios. Sensores de apertura de puertas con sonido. |  |
| Auditiva | | |
| Recepcionista | Al momento de ocupar la habitación, tendrá que interpretar con servicio guiado de recepcionista en lengua de señas, espacio de elementos de la habitación, incluido número de recepción, sistema de emergencia. |  |



| | | |
|-------------------------|--|--|
| <p>Tecnología usada</p> | <p>Dispositivo Visualfy home, como ayuda alerta de algún suceso, a través de su reloj, o celular. También sistema de semaforización (bombillos, rojo, amarillo y verde).</p> |  <p>Visualfy home</p> <p>Compatibilidad con productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bombillos inteligentes Tablets y teléfonos Android TV Smartwatches Smart Bands <p>Adapta las notificaciones de tu móvil y accede a los servicios accesibles de los espacios adaptados por Visualfy.</p> <p>Instala y controla tu Visualfy Home de modo sencillo desde nuestra app gratuita.</p> |
| | <p>Hacer Vídeo en Tablet sirve para el uso más importante accesible de comunicación que podrían ser en una app con servicio de cliente atención necesidades.</p> |  |
| | <p>Cámara de puerta digital, para usar con el teléfono móvil, ayudará a tener el aviso sin tener que moverse de lugar, para visualizar quien toca la puerta.</p> |  |



| Down (intelectual) | | |
|--------------------|---|--|
| Recepcionista | Servicio guiado de recepcionista, en la habitación, con el fin de explicar de manera clara el uso de todos los elementos como (encendido a apagado de los enchufes, celular, closet, número de recepción para cualquier necesidad). |  |
| Señalética | Los avisos y letreros serán en letras grandes. |  |
| Tecnología usada | Dispositivo Visualfy home, sistema de aviso o alarma de emergencia. |  |





| Física (motriz) NTC 6047 - ISO1 | | |
|---|--|--|
| http://www.elaandalucia.es/WP/wp-content/uploads/consejos-adaptacion-baño.pdf . | | |
| Espacio en la habitación | Área circular de rotación de 360°, para espacio accesible de sillas |  |
| Cama de doble | Medida de 140 cm por 190 y con una altura de 20 cm. La cama debe estar levantada del suelo al menos 20 cm. Lo ideal es que su altura se aproxime al máximo a la de una silla de ruedas: 45 a 50 cm. Llevar baranda para soporte. |  |




| | | |
|---------------------------|---|--|
| <p>Baños y accesorios</p> | <p>El suelo tendrá material antideslizante, y un espacio libre de al menos 150 cm. de diámetro, que permita al interior del baño el giro de una silla de ruedas en 360°.</p> <p>Todos los accesorios del baño (jabonera, toallero, etc.) deben ir instalados a una altura no superior 120 cm. del suelo.</p> <p>Junto a los artefactos sanitarios deberán instalarse barras de apoyo.</p> |  |
| <p>Ducha</p> | <p>Deben instalarse barras de apoyo a 85 cm. en sentido horizontal, y hasta 140 cm. en sentido vertical. La ducha ha de incorporar un asiento, fijo y abatible (idealmente de 45 x 45 cm. y a 50 cm. de altura)</p> |  |





| | | |
|--------------------------------|--|--|
| <p>Los enchufes eléctricos</p> | <p>Estarán a una altura entre 90 cm y 120 cm, los cuales son (encendido y apagado, conector del celular, botones de emergencia).</p> |  |
| <p>La manilla de la puerta</p> | <p>La manilla de la puerta debe ser anatómica (de tipo palanca) y estar ubicada a 95 cm. de altura desde el suelo.</p> |  |
| <p>Mesas y repisas</p> | <p>Estarán a una altura de 100 m</p> |  |
| <p>Tecnología usada</p> | <p>Timbre de puerta digital, permitirá accionarse a través del celular del cliente, dando aviso quien toca la puerta. Alarma de emergencia y evacuación.</p> |  |





| | | |
|------------------------------|---|---|
| | <p>Cámara de puerta digital, para usar con el teléfono móvil, ayudará a tener el aviso sin tener que moverse de lugar, para visualizar quien toca la puerta.</p> |  |
| Diseño de restaurante | | |
| Restaurante temático | <p>El restaurante temático ayudará a definir la imagen, con decoración especializada en tiki e indio Quimbaya, con servicio y atención accesible, como: en lengua de señas, en braille, estará acondicionado con muebles y enseres cómodos, contará también con chef y ayudante de cocina para las preparaciones, el diseño del menú estará a cargo del chef, además tendrá meseros, con el fin de prestar un mejor servicio amable y de calidad, para que los turistas y las persona con discapacidad,</p> |  |



| | | |
|----------------------|---|--|
| | se sientan como en su hogar. | |
| Visual | | |
| Servicio de mesa | El servicio del mesero es un saludo amable, explicación de elementos como cubiertos, servilletas y entrega del menú. |  |
| Menú de braille | El diseño será en Braille, en material de acrílico |  |
| Chef (como servicio) | Explicación del chef sobre el menú, elegido por el cliente, como va preparado, para evitar alergias por componentes que le de algún tipo de alergias. |  |


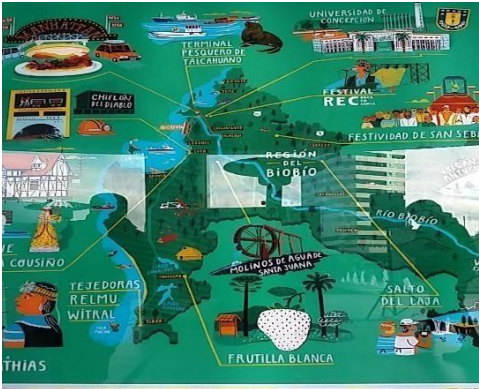

| | | |
|--------------------------------|---|--|
| <p>Pavimentos táctiles</p> | <p>El acceso al salón de servicio tendrá líneas táctiles que servirán de guía para fácil accesibilidad.</p> |  |
| <p>Auditiva</p> | | |
| <p>Servicio de mesa</p> | <p>El servicio del mesero, saludo cordial en lengua de señas.</p> |  |
| <p>Menú de lengua de señas</p> | <p>Será a través de una Tablet, por medio de videos en lengua de señas acompañado de imágenes, donde podrá elegir y este a su vez llegará al chef para ser preparado.</p> |   |





| Down (intelectual) | | |
|-----------------------------|---|--|
| Servicio mesa | El servicio del mesero será con un cordial, entregando menú. |  |
| Menú de letra (como imagen) | Será diseñado en letra grande, acompañado de imágenes |  |
| Guía de servicio | El chef, llegará hasta la mesa del cliente a explicar cómo prepara el plato, y responderá cualquier inquietud que la cliente le pregunté. |  |



| Física (motriz) | | |
|-----------------|---|---|
| Servicio mesa | El mesero tendrá un saludo de amabilidad y cordialidad y le ofrecerá el menú. |  |
| Menú | Será diseño normal, en dos opciones carta y Tablet, acompañado de imágenes donde podrá elegir el menú que le guste. |   |
| Guía de mesa | El chef, dará explicación de cómo se elabora el menú para que el cliente tenga cuenta que lleva. |  |

| ACTIVIDADES DE AVENTURAS | | |
|--------------------------|---|--|
| Visual | | |
| Senderismo | | |
| Señalética de braille | Señalización en partes estratégicas del recorrido indicando hacia donde debe continuar. Al igual que los mapas de orientación |  |
| Sendero de ciego | Dreamstime Camino De Senderismo Con Pasamanos De Madera. Ayuda para no caer al vacío. |  |
| Guianza | Acompañamiento y explicación detallada de las cosas importantes que se encuentran en el recorrido, de manera oral y audio ayudas. |  |
| Mapa de braille | El mapa ayudará a mejor ubicación y seguimiento correcto del camino. |  |

| | | |
|----------------------------|---|--|
| Rampas senderismo | Para ayuda en mejor accesibilidad de terreno difícil. |  |
| Auditivas | | |
| Señalética de lengua señas | Señales en lengua de señas ubicadas que a la vez servirán para las personas con discapacidad visual. |  |
| Guía de interpretar | La actividad estará guiada por una persona intérprete de señas, para mejor comprensión del recorrido. |  |
| Mapa de lengua de señas | Los mapas estarán ubicados en sitios estratégicos, explicativos en lengua de señas, para mejor comprensión del recorrido. |  |

| Down (intelectual) | | |
|-------------------------------|--|--|
| Señalética de letra grande | Las señales están escritas en letra grande, para mejor visualización en direccionamiento del recorrido. |  |
| Guianza | Tendrá la misma guianza, que las personas con discapacidad auditiva. Ya que ellas entienden claramente las instrucciones. |  |
| Mapa de imagen | Los mapas guías, estarán acompañados de imágenes y letras grandes. |  |
| Física (motriz) | | |
| Camino con naturaleza sendero | Los caminos serán de fácil acceso, y adecuada movilidad para la silla de ruedas, la ubicación de los letreros de una manera accesible. |  |

| | | |
|---|---|--|
| Paneles informativos | Mapas informativos del recorrido, a una altura accesible, con indicaciones precisas. |  |
| Guianza | Tendrá la misma guianza que las personas con discapacidad Down, de manera oral. |  |
| Canopy o circuito aéreo | | |
| Visual | | |
| Guía de voz para con audio la actividad | Tendrá audio ayuda, o guiado de voz, en todo el recorrido. donde indicará si debe girar a la derecha o izquierda, estará sujetado por cuerdas de seguridad. |  |
| Auditiva y down (intelectual) | | |
| Guía de interpretar con actividad | Explicación en lengua de señas por un intérprete, como mejor posición para hacer la actividad y seguridad. |  |

| Física (motriz) | | |
|-------------------------------|--|--|
| Copa de los árboles accesible | Diseño de Canopy accesible para uso con silla de ruedas, donde sentirá y vivirá emociones, estará guiado por señales que indican el recorrido y protegido a los lados para la seguridad. |  |
| Spa | | |
| Visual, auditiva y Down | | |
| Camilla de masajes | Las medidas serán de 85 cm de ancho por 200cm de largo y 69 cm de alto, son medidas de estándar normal. |  |
| Guía de interpretar | Dirigirá persona masajista con conocimiento en lengua de señas, para comunicación con persona sorda, y a la vez guiará con voz, a las personas con discapacidad visual, explicación detallada de manera clara del servicio para las personas con Down. |  |

| Física (motriz) | | |
|-------------------------------------|--|--|
| Camilla de masaje con física | Tendrá una altura de 85 cm de ancho por 200cm de largo y 50 de alto, con barra de seguridad para agarre, para fácil accesibilidad |  |
| Guía interpretar | Explicación de servicio de actividad de manera cordial y amable, ayudando para que su posición sea la adecuada |  |
| Diseño de spa | | |
| Decoración de vintage de naturaleza | | |
| Spa de bienestar espacio | Adecuada ventilación natural, fácil accesibilidad, aromatizada con olores a café, que resaltan nuestro paisaje cultural cafetero. Y espacio en sala de spa |  |
| Spa de masajes | El servicio de spa será una forma de actividad, de valor agregado para los clientes. Cuando el cliente solicite el servicio, la masajista llegará hasta el |  |

| | | |
|--|---|--|
| | glamping y prestará el servicio a cada cliente de manera eficiente y accesible. | |
|--|---|--|

Fuente: Elaboración propia.

El anterior diseño se realizó bajo la norma sectorial, NTC 6047 – física (motriz) ISO1 y el Manual de turismo para Todos. (protocolos para el diseño de infraestructura accesible)
https://www.turismoparatodos.co/pdf/MANUAL_TURISMO_PARA_TODOS_.pdf

Realizar un análisis estimado del costo total del proyecto

Ilustración 16: Ostaglamping de costos total del proyecto

| INVERSIÓN INICIAL | |
|--|-----------------------|
| DESCRIPCIÓN | VALOR ESTIMADO |
| OFICINA (Mobiliario y enseres, Computador hp, Escritorio Practimac Asturias Reveré, impresora) Mobiliario y enseres (5) 189.900=c/u=949.500 Computador hp (5) 1.899.000 =c/u= 9.495.000 Escritorio Practimac Asturias reveré (5) 459.900 =c/u=2.299.500 Impresora (2) 510.000 = c/u= 1.020.000 | \$ 13.764.000 |
| EQUIPAMIENTO MATERIA (Arnés de nudo línea metro, casco ,arnés, futbol burbuja) | \$ 30.000.000 |
| EMPLEADOS O COLABORADORES SMLV \$877,803 x 7 | \$ 6.144.621 |
| EMPLEADOS O COLABORADORES SUPERIOR A UN SALARIO MINIMO (8) | \$ 10.241.000 |
| MARKETING(página web , publicitarias vallas ,redes sociales , rompe tráfico y radio) | \$ 2.000.000 |
| TERRENO | \$ 150.000.000 |
| EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES (guadua , tablas madera, restaurante y spa) | \$ 100.000.000 |
| COSTOS DE SISTEMA AUTOMATIZACION (PUERTA) | \$ 5.000.000 |
| ACCESORIOS PARA ALOJAMIENTO Y BAÑOS INCLUYENTE (PASAMANO, REPISAS, ACCESORIOS PUERTAS) | \$ 3.000.000 |
| TECNOLOGIA INCLUYENTE (ALARMAS (4) , SENSORE (6) , VISUALFY HOME(4), CAMARAS DE PUERTA DIGITAL (4) Y TABLET (4)) | \$ 10.953.400 |
| PATENTES Y MARCAS | \$ 1.500.000 |
| AGUA (para que costos ahorro agua ecotecnologico) Tanque de agua (9) \$400.000 c/u= \$3.200.000 Tubo 1/2x6m Presión (30) \$9.400 c/u= \$282.000 Codo 90x1/2 Presión Propack (30) \$9.000 Unión 1/2 Presión Propack (30) \$6.000 Baños: \$2.591.500 - Sanitario: (9) \$1.440.000 - Lavamanos: (8) \$752.000 - Duchas: (5) \$399.500 Mano de obra: \$2.000.000 | \$ 8.088.500 |
| ENERGÍA (Paneles Solares) Baterías selladas (9) 58.990 = c/u=530.910 Paneles solares (9) 499.000= c/u= 4.491.100 1000W Kit de inicio de inversor de energía (9) 375.990= c/u= 3.383.910 1 pair y type Mc4 connector (9) 83.777= c/u= 753.993 1 set 3M solar cable witch mc4 conectores (9) 177.346=c/u= 1.596.114 Hq Mc4 Conectores De Cables Machohembra De Panel Solar (9) 84.990 c/u= 764.910 | \$ 11.520.967 |
| GASTOS LEGALES | \$ 1.500.000 |
| TOTAL INVERSIÓN INICIAL | \$ 353.712.488 |

| COSTOS DE FLUJOS | |
|---------------------------------------|---------------------|
| Internet-teléfono | \$ 130.000 |
| Página web (pago mensual con dominio) | \$ 730.000 |
| Pago publicidad valla (pago mensual) | \$ 590.000 |
| Rompe tráfico inversión una sola vez | \$ 600.000 |
| Radio (pago mensual) | \$ 350.000 |
| Seguros (planes protegidos) | \$ 1.900.000 |
| TOTAL | \$ 4.300.000 |

| COSTOS DE INDIRECTOS DE GLAMPING | Por mes |
|--|-------------------|
| Papelería (Lencería y desechables) | \$ 100.000 |
| Agua | \$ 80.000 |
| Gas | \$ 100.000 |
| Cafetería | \$ 50.000 |
| Otros gastos | \$ 100.000 |
| Mantenimiento | \$ 150.000 |
| Elementos de aseo de las instalaciones | \$ 62.750 |
| TOTAL INDIRECTOS DE GLAMPING | \$ 642.750 |

| GASTOS ADMINISTRACIÓN | |
|--|---------------------|
| SALARIO MININO | \$ 908.526 |
| AUXILIO DE TRANSPORTE (MENSUAL) de los decretos 1752 y 1786 del 2020, el Gobierno Nacional estableció el salario mínimo | \$ 106.454 |
| PRESTACIONES SOCIALES 53,22% Cesantías 8,33% Intereses a las cesantías 1% Prima de servicios 8,33% Vacaciones 4,17% Caja compensación familiar 4% Salud 8,50% Pensión 12,00% ARL 2,44% | \$ 444.481 |
| TOTAL MENSUAL | \$ 1.459.461 |

| OTROS DE GASTOS ADMINISTRACIÓN | Por mes |
|--|-------------------|
| Elementos de aseo | \$ 30.000 |
| Paplería | \$ 50.000 |
| Transporte urbano | \$ 200.000 |
| Alarma monitoreada 24 horas | \$ 300.000 |
| Seguros de accidentes a terceros | \$ 125.000 |
| Correo | \$ 10.000 |
| Otros gastos de administración | \$ 150.000 |
| TOTAL OTROS GASTOS ADMINISTRACION | \$ 865.000 |

| PRODUCTO DE GLAMPING | GLAMPING PRECIO | ADEMAS GASTOS | |
|--------------------------------------|-----------------|---------------|---------------|
| | UNIDAD | CAN. | UNIDAD |
| Cama de doble 8x6 | \$ 620.900 | 48 | \$ 29.803.200 |
| Colchón 3x6 | \$ 424.900 | 18 | \$ 7.648.200 |
| Sábanas 3x6 | \$ 64.900 | 18 | \$ 1.168.200 |
| Cobija 3x6 | \$ 124.900 | 18 | \$ 2.248.200 |
| Mesa auxiliar 1x6 | \$ 79.900 | 6 | \$ 479.400 |
| Silla 8x6 | \$ 129.900 | 48 | \$ 6.235.200 |
| Lámpara 1x6 | \$ 129.900 | 6 | \$ 779.400 |
| Cuadro 1x6 | \$ 9.900 | 6 | \$ 59.400 |
| Toallas para el baño 3x6 | \$ 99.990 | 18 | \$ 1.799.820 |
| Tapete 1x6 | \$ 99.900 | 6 | \$ 599.400 |
| Ventilador 1x6 | \$ 279.900 | 6 | \$ 1.679.400 |
| Mesa de comedor madera 1x6 | \$ 379.900 | 6 | \$ 2.279.400 |
| Almohada 4x6 | \$ 119.900 | 24 | \$ 2.877.600 |
| Funda de almohadas 4x6 | \$ 14.900 | 24 | \$ 357.600 |
| Cortinas 1x6 | \$ 99.900 | 6 | \$ 599.400 |
| Lavamanos y Grifería 1x6 | \$ 559.800 | 6 | \$ 3.358.800 |
| Inodoro 1x6 | \$ 161.900 | 6 | \$ 971.400 |
| Ducha 1x6 | \$ 399.500 | 6 | \$ 2.397.000 |
| Sofás 1x6 | \$ 598.000 | 6 | \$ 3.588.000 |
| Sillas colgantes 1x6 | \$ 169.900 | 6 | \$ 1.019.400 |
| Accesorios de decoración (velas) 1x6 | \$ 229.000 | 6 | \$ 1.374.000 |
| TOTAL | \$ 4.797.690 | 294 | \$ 71.322.420 |

| CARGOS DE LA EMPRESA | | | | |
|---|------------------------------|-------------------|--------------------------------------|---------------|
| NOMBRE CARGO | PERFIL | NUMERO DE EMPRESA | TIPO DE CONTRATO | SALARIO MES |
| Gerente | Administrador | 1 | Termino fijo (1 año) | \$ 3.547.736 |
| Coordinador | Tecnólogo en logística | 1 | Termino fijo (1 año) | \$ 1.965.074 |
| Departamento financiero | | | | |
| Recepción | Auxiliar administrativa | 1 | Termino fijo (1 año) | \$ 925.264 |
| Contabilidad | Asistente contable | 1 | Prestación de servicios | \$ 1.113.312 |
| Departamento operativa | | | | |
| Alimento | | | | |
| Chef | Tecnólogo en Gastronomía | 1 | Termino fijo (1 año) | \$ 1.404.804 |
| Auxiliar cocina | Auxiliar de cocina | 1 | Termino fijo (6 meses) | \$ 991.582 |
| Mesero | Mesero | 1 | Termino fijo (1 año) | \$ 818.779 |
| Aseo y mantenimiento | | | | |
| Jardinero | Jardinero | 1 | Contrato portemporales | \$ 867.406 |
| Auxiliar de aseo general | Auxiliar de aseo | 1 | Contrato por Temporales | \$ 788.103 |
| Seguridad | | | | |
| Alarma monitoreada 24 horas | Vigilancia | | | \$ 300.000 |
| Auxiliar de actividades extremas | | | | |
| Profesional de deportes | Tecnólogo en deportes | 1 | Prestación de servicios (sensorias) | \$ 1.000.000 |
| Masajista | Estetista –masajista | 1 | Contrato portemporales | \$ 877.803 |
| Recursos humanos | | | | |
| Tecnologo en sistema de gestion | Auxiliar de recursos humanos | 1 | Contrato medio tiempo (termino fijo) | \$ 1.234.226 |
| Marketing | | | | |
| Asesores mercadeo y publicidad | Tecnólogo en marketing | 1 | Contrato portemporales | \$ 873.310 |
| Vendedor | Tecnólogo en marketing | 1 | Contrato portemporales | \$ 1.130.525 |
| | TOTAL | 15 | | \$ 18.869.071 |

| REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES | |
|----------------------------------|-----------------------|
| Inversión inicial | \$ 353.712.488 |
| Costos de flujos | \$ 4.300.000 |
| costos de indirectos de glamping | \$ 642.750 |
| Gastos de administración | \$ 1.459.461 |
| otros de gastos administracion | \$ 865.000 |
| Producto de glamping | \$ 71.322.420 |
| Cargo de la empresa | \$ 18.869.071 |
| TOTAL | \$ 451.171.190 |

Fuentes: Elaboración propia

El desarrollo de este capítulo permitió conocer unas de las partes más importantes del modelo de negocio, porque se termina los gastos y costos tanto imitativos como para confrontarlos con los ingresos.

Para concluir (los principales recursos que requiera el proyecto de Ostaglampping inversión inicial \$ 353.712.488, costos fijos \$ 4.300.000, costos indirectos \$ 642.750, gastos de administración \$ 1.459.461 otros gastos de administración \$ 865.000 productos de glamping \$ 71.322.000, producto de glamping \$ 71.322.420, gastos cargos de la empresa \$ 18.869.071, total requerimientos y necesidades \$ 451.171.190.

Análisis de los puestos de trabajo y elaboración del manual de funciones, donde se especifiquen los conocimientos que deben tener los colaboradores.

Resumen de cargos de la empresa

El talento Humano será el equipo de trabajo para que idea de desarrollo de manera sostenible, los cuales son: Gerente-Administrador, Coordinador, Departamento Financiero, Contabilidad, Recepción, Contador, Auxiliar Administrativos, Departamento De Operativo, Alimento, Chef, Auxiliar De Cocina , Meseros , Aseo Y Mantenimiento, Jardinero, Auxiliar De Aseo General, Seguridad , Alarma Monitoreada , Actividades Recreación Y Bienestar , Profesional En Deportes, Masajista, Recursos Humanos ,Tecnólogo En Sistema de Gestión , Marketing, Asesores Mercadeo Y Publicidad, Vendedor, Cada cargo estará ocupado por persona idónea con capacidad y experiencia para poder hacer de cada labor o trabajo el mejor.

Manual de funciones

Ilustración 17: Manual de funciones

| Nombre Del Cargo | GERENTE ADMINISTRADOR |
|------------------------------|--|
| | <p>En dependencia de la Propiedad, se responsabilizará de la gestión y buen funcionamiento de las instalaciones y diseño encargado de la parte legal de la empresa, de la planeación de la empresa, formular objetivos, determinar medios para alcanzar objetivos, organiza y diseña el trabajo de su equipo, asigna los recursos y ejecuta, todas las actividades, direcciona la empresa y lo más importante llevar el control. Con conocimientos y capacidades de interrelación con personas de discapacidad visual, auditiva, física y discapacidad cognitiva por ejemplo Down.</p> |
| <p>Principales Funciones</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la gestión y dirigir los diferentes equipos de trabajo (recepción, mantenimiento, seguridad y limpieza). • Gestionar la planificación, la organización y el control de la gestión diaria de las instalaciones. • Control de compras e inventarios. • Generar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene. • Empresa de comparar y mejorar la calidad • Diseñar planes estratégicos de acuerdo con las tendencias • Programar los días especiales de cada discapacidad. • Generar empleo inclusivo para las personas con discapacidades. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionales, en estudios de Turismo Sostenible u Hostelería (no se descartan otras titulaciones). Se valorará administración y gestión ambiental empresas glamping o camping • Preferentemente persona orientada a obtener resultados y a la atención al cliente. |

| | |
|----------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad horaria total (sobre todo en los meses de temporada alta) • Experiencia mínima de 3 años en puestos similares. • Capacidad de liderazgo. • Capacidad de gestión |
| Se Ofrece | <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación inmediata. • Contrato de carácter indefinido. • Jornada completa. • Sueldo para convenir, prestaciones sociales, y todo de ley. |
| Nombre De Cargo | <p style="text-align: center;">COORDINADOR OPERATIVO</p> <p>Tendrá a su cargo el mejor manejo de funcionamiento y coordinación de ejecutar las actividades en sus cuatro dependencias como son la coordinación deben de fomentar el trabajo en equipo priorizando las tareas y asignando las funciones en función de las circunstancias de presión. deben relacionarse con los demás, interactuando con los organismos públicos. Además, deberá tener conocimiento de interactuar con personas con discapacidad visual, auditiva, física y discapacidad auditiva por ejemplo Down.</p> |
| Principales Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y programar distintos tipos de actividades recreativas. • Dirigir, motivar y guiar a los equipos de trabajos • Controlar, medir el desempeño de las actividades de los subordinados • Tareas promocionales, comerciales y de marketing • Planificar organización y evaluaciones actividades y eventos • Planificar y organizar los trabajos de mantenimiento, conservación y glamping y ecoturismo |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a los encargados a la recolección de las diferentes especies medioambiental proteger Recuperar las zonas verdes del lugar por medio de la en el glamping (árboles plantados y sugerido, etc.). • Verificar la lista de glamping para que estén en buena calidad. • Auxiliar a los empleados de mantenimiento y limpieza en el desempeño de sus funciones. |
| Requisitos Específicos Para La Función: | <p>Obligatorios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Educación formal: técnica, tecnológica y profesional; universitario o Sena 2.Experiencia en manejo de subordinados - equipos grandes o muy grandes. 3.Experiencia en la coordinación de proyectos o subproyectos de carácter turístico sostenible. 4.Áreas de experiencia técnica - detalle. 5.Acreditar experiencia 6.Trabajos de investigación y/o publicaciones. 7.Poseer amplia autoridad reconocida en su campo de especialización para integrar equipos de trabajo, coordinar los trabajos asignados y contar con amplia experiencia en el relacionamiento. |
| Deseables | <ol style="list-style-type: none"> 1.Experiencia en su competencia. 2.Manejo de idiomas. 3.Trabajos de investigación y/o publicaciones. 4. manejo de procesamiento de datos y texto y planillas de cálculo. |
| DEPARTAMENTO FINANCIERO | |
| Cargo de perfil Responsable de la movilización y administración de los recursos financieros del Banco, correspondientes tanto al activo como el pasivo de la organización, incluyendo fondos provenientes del endeudamiento y de otra índole, la administración de la liquidez de la institución, la contabilidad y los | |

| | |
|---|--|
| registros financieros de sus operaciones, y el manejo de las relaciones del Banco con los mercados y los agentes financieros. | |
| Son Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Salida de dinero – realizar pagos o mantener las facturas pagadas • Entrada de dinero – procesar los pagos recibidos • Nómina de sueldo – asegurarse de que todos los trabajadores son pagados (incluyendo el estado) • Presentación de informes – preparar informes financieros • Controles financieros – evitar errores, fraudes o robos |
| Nombre De Cargo | <p style="text-align: center;">CONTADOR</p> <p>El contador de tu empresa es un profesional dedicado a ordenar, manejar e interpretar la contabilidad de tu negocio, uno de sus principales objetivos es generar informes financieros que te permitan tomar decisiones analíticas; además, lleva los libros contables, registra movimientos y calcula el precio de tus impuestos.</p> |
| Funciones | <p>1. Procesar, codificar y contabilizar comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos. Al mismo tiempo, actualiza los soportes con el objetivo de controlar los movimientos contables y genera balances y reportes financieros.</p> <p>2. Verificar los datos fiscales de las facturas recibidas, llevar a cabo el registro de movimientos y pagos de los proveedores y mantener actualizadas las cuentas por pagar.</p> <p>3. Revisa el cálculo de las planillas de retenciones de impuestos sobre la renta de tus colaboradores y realiza los ajustes necesarios. Además, mantiene los libros generales de compras y ventas mediante el registro de facturas emitidas y recibidas para realizar la declaración del IVA.</p> <p>4. Detalla cada uno de los movimientos y registros contables, elabora comprobantes diarios y registra oportunamente la información necesaria para obtener los estados financieros actualizados de tu empresa.</p> <p>5. Reunirse con las autoridades fiscales en representación de sus clientes o empleados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negociar los inconvenientes relacionados con el pago de tributos con las autoridades correspondientes. • Revisar las discrepancias en los ingresos, gastos y montos que no encajen de manera debida en el balance correspondiente. |

| | |
|----------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Detectar las posibles soluciones para las discrepancias. <p>6.Reunirse con las autoridades de la empresa para revisar el plan de impuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar estrategias para la reducción de impuestos. • Explicar la legislación tributaria vigente. • Realizar sugerencias sobre el impacto de los tributos en la empresa. |
| Nombre De Cargo | RECEPCIÓN |
| | Los Recepcionistas son el primer contacto de los clientes y empleados con la empresa u organización con la que desean contactar o donde trabajan. Su función principal es darles la bienvenida a los visitantes e indicarles a dónde se deben dirigir. También se encargan de responder los requerimientos de clientes y empleados, tanto en persona como por vía telefónica. |
| Funciones: | <p>1.Realizan el check-in y el check-out de los clientes.</p> <p>2.Piden la documentación necesaria para registrarlo en una base de datos de Registro de Viajeros. Asigna y entrega las llaves de los glamping.</p> <p>3.Proporcionan todo tipo de información acerca de los glamping. También, tramitan todos los servicios que contrate el cliente, en persona o por otros medios como teléfono o email.</p> <p>4.Mantienen un control de las personas que entran y salen del establecimiento, usando la cortesía. Debido a esto, pueden comunicarse con el equipo de seguridad cuando se precise.</p> <p>5.Suelen estar en posesión del libro de incidencias, donde anotan los incidentes que ocurren en el glamping, para arreglarlas en orden de importancia o cronológico. Esto, también, sirve para corroborar y resolver posibles quejas de clientes.</p> <p>6.Los recepcionistas se encargan de tareas administrativas e informáticas. Deben saber qué habitaciones están libres, reservas, previsiones de llegada.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>7. Se encargan de facturar todas las consumiciones y servicios que haya consumido el huésped.</p> <p>8. Tramitan las quejas y reclamaciones de los clientes.</p> <p>9. Cambio de moneda extranjera.</p> <p>10. Seguimiento y registro en plataforma de migración Colombia la información de los extranjeros que hayan tomado el servicio (Diario)</p> |
| Nombre De Cargo | AUXILIAR DE ADMINISTRATIVOS |
| Funciones | <p>Es la misma recepcionista</p> <p>1. El apoyo administrativo, llevando a cabo tareas como el envío de correos electrónicos, fotocopiado, archivado, atención al teléfono, registro de los mensajes y gestión de los artículos de papelería y otros materiales. También suelen realizar sustituciones en la recepción o en la centralita telefónica.</p> <p>2. Control y actualización de registros. Actualmente, la mayoría de las empresas utilizan bases de datos informatizadas para desarrollar esta función, aunque puede ser necesario el registro de información cumplimentando formularios o escribiendo notas.</p> <p>3. Gestión de los sistemas de archivado. Se aseguran de que los documentos importantes estén debidamente registrados y almacenados.</p> <p>4. Contabilidad. Algunos profesionales tienen responsabilidad en los aspectos financieros de la administración de la oficina, como la preparación de facturas y el cálculo del coste de los pedidos de los clientes</p> |
| DEPARTAMENTO OPERATIVO | |
| <p>El área de Operaciones es muy importante y es decisivo para el buen funcionamiento de la empresa de Ostaglamping. Los responsables deberán tener las habilidades necesarias para maximizar todos los recursos y mantener una constante comunicación con el resto de las divisiones.</p> | |
| Nombre De Cargo | ALIMENTOS |
| | <p>Estará a cargo de un chef, su función es de encargarse de las compras de los alimentos con supervisión del administrador o auxiliar administrativa, de toda preparación de alimentos dirige la persona de auxiliar de cocina</p> |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Hacer los alimentos, requeridos por los pedidos. • verificar alimentos de faltante para ordenar sus pedidos. • Tener en su supervisión el auxiliar de cocina. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Mantener el lugar de trabajo limpio en compañía de auxiliar de cocina |
| Nombre De Cargo | AUXILIAR DE COCINA |
| | Ayudante del tecnólogo chef, estará a la orden de hacer todo lo que che lo mande y ayuda a lavar platos y utensilios de cocina |
| Nombre De Cargo | MESEROS |
| | Estarán del buen servido en la mesa, el buen servicio al cliente desde el momento de ordenar su pedido hasta entregarlo con toda la etiqueta para este servicio. |
| Nombre De Cargo | ASEO Y MANTENIMIENTO |
| | Estará a cargo de un jardinero y una persona de aseo generales de glamping. |
| Funciones | Mantenimiento y corte de prado, mantenimiento de jardines, barrido de andes y zonas comunes, manejo de basuras sólidas y reciclables. |
| Nombre De Cargo | JARDINERO |
| | Persona de perfil con capacidad de aseo en glamping por dentro como: cambio de sábanas de cama, limpieza baños, desinfección de paredes y pisos. |
| Nombre De Cargo | AUXILIAR DE ASEO GENERALES |
| | Persona de perfil con capacidad de aseo en glamping por dentro como: cambio de sábanas de cama, limpieza baños, desinfección de paredes y pisos. |
| Funciones | limpieza de los glamping, cambio de sábanas, sacudir, limpieza |
| Nombre De Cargo | SEGURIDAD |
| Funciones | Monitoreo de seguridad para todos los glamping, circuito aéreo o canopy y control de entrada y salida, para mayor tranquilidad y seguridad de los clientes. El centro de monitoreo estará ubicado en la recepción y administración, además tendrá puesta de control automático. |
| ACTIVIDADES DE RECREACIÓN Y BIENESTAR | |
| Una actividad recreativa para empresas es aquella en la que a través de la práctica de una o varias actividades, gracias a las cuales se logra en la empresa un mejor ambiente laboral cuyos pilares son el bienestar psicológico y físico de los empleados. | |
| Nombre De Cargo | PROFESIONAL EN DEPORTES |
| | Perfil de Persona con conocimiento en deportes extremos y de aventura, con buena formación educativa e integral, con el fin de contribuir a la conservación de la salud, con destreza buenas relaciones impersonales, cocimiento en nivel de lengua de señas |
| Funciones | Es el buen manejo en seguridad con el arnés, y manejo de todo el sistema de seguridad, para los turistas. Perfil de persona capacitada para dar instrucciones a los clientes como usar utilizar los equipos de protección en la actividad de circuito aéreo o Canopy, senderismo. Con capacidades de comunicación y guianza inclusiva con |

| | |
|---|--|
| | personas de discapacidad como visual, auditiva, física y discapacidad cognitiva por ejemplo Down, con un buen manejo guianza en lengua de señas. |
| Nombre De Cargo | MASAJISTAS O SPA |
| | Perfil de Persona con amplio conocimiento en el bienestar y la relajación con capacidad de brindar todo tipo de masajes con sus técnicas para los diferentes tratamientos de masajes. Debe manejar el nivel de lengua de señas. |
| Funciones | <p>Se encarga de realizar los masajes que el cliente requiera, con el fin de brindar bienestar y relajación, dando así un valor agregado a la estadía en OSTAGLAMPING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relajación • Masaje con piedras calientes • Chocolatera pía • Hidratantes |
| RECURSOS HUMANOS | |
| Estará a cargo de auxiliar de recursos humanos, perfil con experiencia en laborar los contratos, vigilar el sistema de seguridad y salud en el trabajo (SSST), y todas las actividades en función de todos los trabajadores, por contrato de externos de (temporales) fijo o prestación de servicios. Tener nivel de lenguaje de señas. | |
| Nombre De Cargo | TECNÓLOGO EN SISTEMA DE GESTIÓN |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • La incorporación del personal en la empresa, pasando por todos los procesos necesarios hasta que la persona se adapta a su puesto • Administración de los datos del personal, como las fichas de horas trabajadas, las ausencias del personal, contribuciones de jubilación, reclamaciones de reembolso por gastos y derechos a vacaciones. • La educación y capacitación del personal, un proceso que debe ser continuo • La administración de sueldos, beneficios y prestaciones, con todo lo que ello conlleva y procurando la satisfacción de los trabajadores en pro de la empresa • El liderazgo, para que los trabajadores sean inducidos o influidos de cara a un mayor rendimiento en su trabajo • La motivación de los trabajadores para un mejor desempeño • Favorecer la comunicación dentro de la empresa |

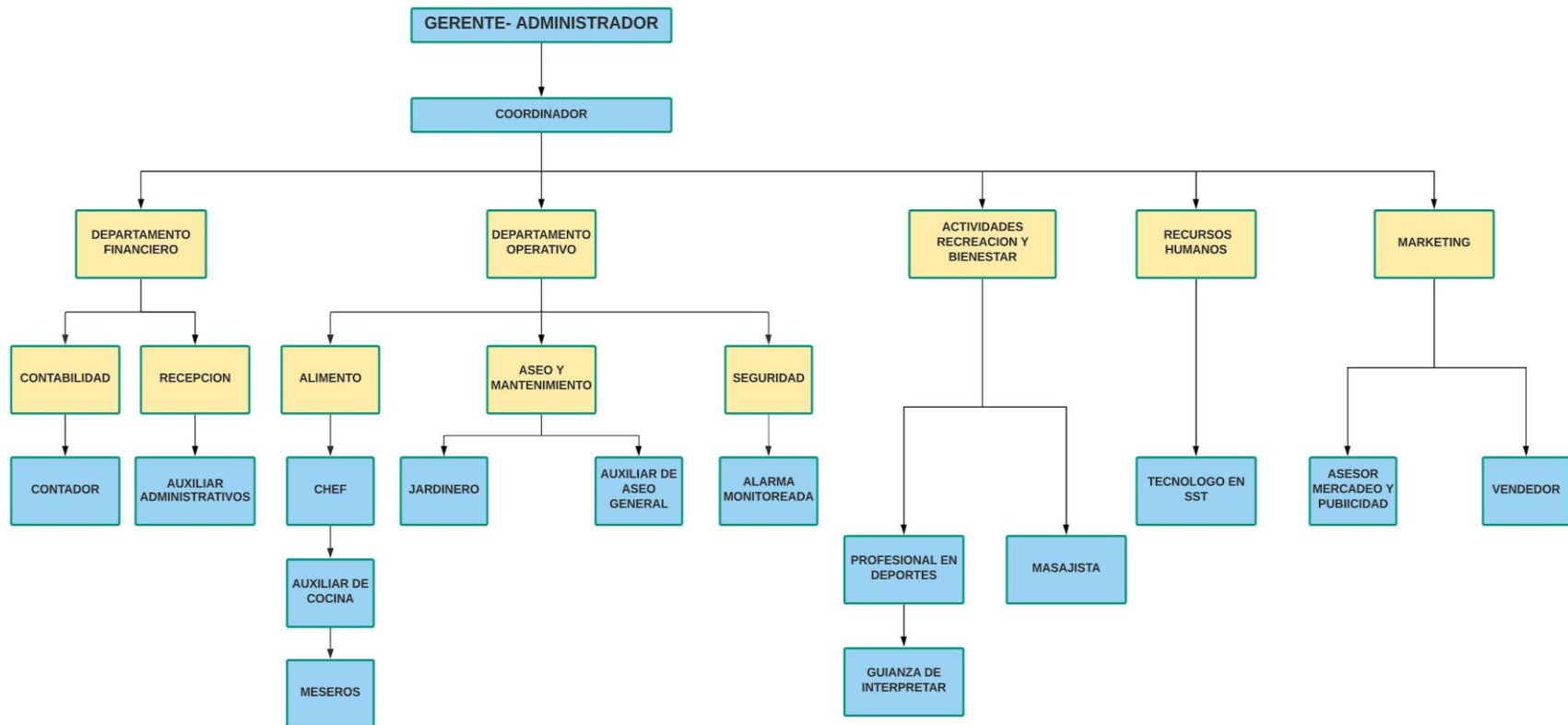
| | |
|------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Crear las políticas generales de la administración de los recursos humanos y de personal • Mantener actualizados la documentación y registros del personal • Realizar los trámites administrativos de cargas familiares, accidentes de trabajo, licencias médicas, etc. • Asesorar al personal sobre derecho laboral • Controlar los horarios de trabajo y asistencia • Crear programas de bienestar y recreación • Promoción, retención y manejo de trabajadores clave o talentos • Evaluación y control del desempeño • Dirección y creación de equipos de trabajo |
| Nombre De Cargo | <p align="center">MARKETING</p> <p>Estará a cargo de persona con perfil de publicidad tendrá como función captar promocionar la empresa en redes sociales, vallas publicitarias, dar las llamadas de agradecimiento y seguimiento a los clientes que visitaron a OSTAGAMPING, encargado de posicionar a la empresa, tendrán bajo su dependencia el asesor de mercadeo y publicidad y vendedor.</p> |
| Nombre De Cargo | <p align="center">ASESOR MERCADEO Y PUBLICIDAD</p> <p>Persona con perfil en asesorías, con amplio conocimiento en ventas para ayudar a la promoción de la empresa vendiendo paquetes de alojamientos.</p> |
| Nombre De Cargo | <p align="center">VENDEDOR</p> <p>Perfil de persona, con capacidad y amplio conocimiento en ventas, para saber llegar al cliente, debe tener las características de persona con determinación, entusiasmo, paciencia, dinamismo, sinceridad, responsabilidad y honradez.</p> |
| Funciones: | <p>Vender en empresas, bancos, corporaciones, establecimientos de comercio y por las redes sociales, además también ayudar a promocionar la empresa.</p> |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">● Precio: referente al valor y cómo el producto será cobrado al cliente● Plaza: como comercializará el servicio de Ostaglampping, por medio de que canales para llegar al consumidor final.● Producto: debe conocer cuáles son las características del servicio que tu empresa está poniendo a disposición en el mercado, además de los procesos de su cadena de suministro. También ayuda a definirlo y cambiarlo.● Promoción: simple, este último punto se refiere a las estrategias que serán utilizadas para la divulgación del producto o servicio. Es donde entra la publicidad y las comunicaciones.● Comercial: Todo comercial ha de conocer sus capacidades a la hora de vender● Mercado: vender los servicios con los precios ya asignados. |
|--|--|

Fuentes: Elaboración propia

Elaboración Organigrama Organizacional

Ilustración 18: Organigrama de una empresa Ostaglamping



Fuentes: Elaboración propia

Definir toda la parte legal del proyecto (Rut, Cámara de Comercio, RNT) Determinar de las Normas Técnicas que le aplique al Ostaglamping

Ilustración 19: Parte legal de Ostaglamping

| PARTE LEGAL DE PROYECTO OSTAGLAMPING | |
|---|--|
| RUT | Este trámite se hace ante la Dian, para registro de actividad comercial de Ostaglamping, servicio de alojamiento. El proceso es sacar cita para registro de empresa y representante Legal de la empresa. |
| Cámara de comercio de Dosquebradas | <p>Todo esto de investigación se hizo por teléfono a cámara de comercio de Dosquebradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos: fotocopia de la cédula legible • Copia del Rut. • Certificado de uso del suelo |
| DIAN | No necesita trámite personal, porque con Rut, actual, ellos mismos actualizan la actividad de 5520. |
| Uso de suelo | Solicitar correo electrónico para solicitar información: pero no respuesta por situación difícil de COVID 19. |
| Curaduría urbana | Se debe solicitar por escrito de necesidad para uso de suelo |
| Curaduría urbana Dosquebradas | <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar solicitud escrita • Último recibo de pago del impuesto predial • Plano de localización del predio. |
| CARDER | Se solicita por escrito los permisos y licencias por medio de un oficio escrito, se solicitó información de licencias, y permisos a la carden. Al correo carder@carder.gov.co |

| | |
|---------------------------------------|---|
| <p>Registro ante RNT</p> | <p>Se hace por la página web: www.rues.org.co/rues_web/, se hace clic, sobre logo de RNT, luego selecciona cámara de comercio de Dosquebradas, ir opción de registro, llenar datos, creando usuario y contraseña, actualizar la actividad económica con la Dian, opción registrar establecimiento nuevo, con número de matrícula mercantil, se llena el formulario que aparece, imprimir el informe que aparece, para llevarla a la gobernación del departamento, para que ellos registren y pagar por actividad de impuesto cada año, ello dar recibo, pagar en el bando y subirlo a la página como recibo pagado.</p> <p>El trámite se hace por internet, en un tiempo de 20 minutos, más el tiempo de llevar el recibo a la gobernación, después ir al banco a cancelar el recibo, y subirlo a la página.</p> |
| <p>Normatividad tributaria</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ley 1943 de 2018 Ley de financiamiento. • Ley 1493 de 28 de diciembre de 2018 • Decreto 624 de 1989 Estatuto Tributario |
| <p>Normatividad laboral</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ley 50 de 28 de diciembre de 1990 • Decreto 2663 código sustantivo del trabajo • ley 100: seguridad integral 1993 • Decreto ley 1295: normas que reorientan la salud. • Decretos: 1772, 1832 de 1994. 1530 de 1996. 917 de 1999. 2463 de 20012800 de 2003. |
| <p>Normatividad ambiental</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ley 26 de 2007: Responsabilidad medioambiental • ley 11/ 1997: envases y residuos de envases • 34/2007: calidad del aire y protección de la atmósfera. |

| | |
|---|---|
| <p>Registro de marca</p> | <p>Realizar una búsqueda de antecedentes marcados, con el objetivo de verificar que la marca de su interés no esté registrada.</p> <p>Pagar las tasas oficiales establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio\$ no encontré precio por ahora</p> <p>Diligenciar el formulario de solicitud de registro de marca.</p> <p>Anexar los documentos de solicitud de registro de marca.</p> |
| <p>Normatividad técnica (permisos, licencias, registros, reglamentos, Normas Técnicas Sectoriales)</p> | <p>NTSH-001: Establecimientos de alojamiento y hospedaje, norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio.</p> <p>NTS-TS 002: Establecimientos de camping e instalaciones similar</p> <p>NTC-ISO-TS17234 DE 2006: norma que rige y vigila turístico</p> <p>Resolución 1622 de 2 de agosto de 2005: manual de señalización turística peatonal</p> <p>NTS-513: sellos ambientales para alojamientos rurales</p> <p>Figura jurídica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persona natural • cámara de comercio (cada año) • Renovación de la matrícula mercantil (cada año) |
| <p>CÓDIGO CIU</p> | <p>CÓDIGO CIU 5520: Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar. Ejemplo: Glamping.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>CÓDIGO CIUU 7912: Actividades de turismo: aplicadas de actividad de glamping</p> <p>CÓDIGO CIUU 3830: Recuperación de materiales: porque sistema de reciclaje</p> <p>CÓDIGO CIUU 9319: Otras actividades deportivas: porque son actividades de aventura y recreación.</p> <p>CÓDIGO CIUU 1084: Elaboración de comida: porque Ostaglampping, tiene servicio de hacer en restaurante de comida.</p> |
|--|--|

Fuentes: Elaboración propia

Ilustración 20: Metodología desarrollo objetivo número 3

OBJETIVO 3

Diseñar servicios innovadores incluyentes.

Diseñar paquetes turísticos enfocados a diferentes subgrupos de intereses del mercado seleccionado (historia, aventura, contacto con la naturaleza, cultura y ocio)

Desarrollo de la fase 3

Diseñar paquetes turísticos enfocados a diferentes subgrupos de intereses del mercado seleccionado (historia, aventura, contacto con la naturaleza, cultura y ocio).

Paquete estándar 1: Centro histórico de Pereira

| Número de días | Noches | Valor por/ persona | Valor/2 personas | Valor/ familiar |
|----------------|--------|--------------------|------------------|-----------------|
| 2 días | 1 | \$ 300.000 | \$ 58.0000 | \$ 730.000 |

Ruta turística adaptada para todos: auditivo, físico, visual, y discapacidad cognitiva como el Down

Incluye:

Día 1:

- City tour en chiva por el centro histórico de Pereira y monumentos más importantes como **son:** Bolívar desnudo, Prometeo, la Rebeca y la chapolera.
- **Guianza incluyente:** personas con discapacidad a través de audio ayudas descriptivas, intérprete de señas, folletos guías en pictogramas, equipamiento para sillas de ruedas.
- Conociendo a Pereira desde el aire a través del mega cable
- **Tipo de acomodación:** doble en glamping estándar, con alojamientos y baño incluyente, agua caliente y ducha, cocina.
- Desayuno
- Almuerzo
- Spa
- Seguro de viajes y accidentes.
- Suvenir (recuerdo del eje cafetero y ancestral)

Nota: las cenas tienen costo adicional si desea utilizar este servicio, las cenas son especiales y temáticas, el precio varía de acuerdo con la temática.

Paquete estándar 2: Visita parque Ukumarí y actividades de Ostaglampping

| Número de días | Noches | Valor por/ persona | Valor/2 personas |
|----------------|--------|-----------------------|------------------|
| 3 días | 2 | \$ 480.000 | \$ 960.000 |

Incluye:

Día 1:

Incluye:

- Visita parque Ukumari
- Guianza incluyente: acompañamiento de intérprete de señas, audio descripciones, folletos en pictogramas,
- Transporte ida y regreso
- Almuerzo
- Hidratación.
- Alojamiento en glamping

Día 2:

- Guianza incluyente: Acompañamiento de intérprete de señas, audio descripciones, folletos en pictogramas
- Senderismo (accesible e inclusivo para personas con discapacidad)
- Canopy accesible
- Spa
- Tipo de acomodación: doble en glamping estándar, con espacios accesibles para personas con discapacidad física, agua caliente y ducha, cocina.
- Desayuno
- Almuerzo
- Seguro de viajes y accidentes.

Nota: la cena es temática, tiene costo adicional.

Paquete estándar 3: Conociendo nuestras manifestaciones artísticas

| Número de días | Noches | Valor por/ persona | Valor/2 personas |
|----------------|--------|-----------------------|------------------|
| 3 días | 2 | \$ 480.000 | \$ 960.000 |

Incluye:

Día 1:

- Alojamiento en glamping
- Recorrido por las diferentes manifestaciones artísticas y ferias artesanales de la ciudad

(compras incluidas

• Guianza incluyente: Acompañamiento de intérprete de señas, audio descripciones, folletos en pictogramas.

- Transporte ida y regreso.
- Desayuno
- Almuerzo (en sitio tradicional de la ciudad
- Seguro de viajes y accidentes

Día 2:

• Guianza incluyente: Acompañamiento de intérprete de señas, audio descripciones, folletos en pictogramas.

- Senderismo (accesible e inclusivo para personas con discapacidad)
- Canopy (accesible e inclusivo para personas con discapacidad)
- Actividades de recreación

• tipo de acomodación: doble en glamping estándar, con baño privado accesible, agua caliente y ducha, cocina.

- Desayuno
- Almuerzo
- spa
- Seguro de viajes y accidentes.

Nota: la cena es temática, tiene costo adicional.

Paquete 4: Jardín Botánico de la Universidad tecnológica

| Número de días | Noches | Valor por/ persona | Valor/2 personas |
|----------------|--------|-----------------------|------------------|
| 3 días | 2 | \$ 460.000 | \$ 910.000 |

Día 1:

- Alojamiento en Ostaglamping
- Tour a los conociendo nuestro jardín Botánico de la UTP
- Guianza incluyente: Acompañamiento de intérprete de señas, audio descripciones, folletos en pictogramas
- Desayuno
- Almuerzo
- Seguro de viaje

Nota: la cena temática, tiene un costo adicional.

Día 2:

Incluye:

- Desayuno y almuerzo (tradicional) en Ostaglamping
- Actividades (senderismo inclusivo, spa, canopy, recorridos en bicicleta).
- Cena romántica (temática)
- Seguro de viajes y accidentes.

Nota: la cena temática, tiene costo adicional

Paquete 5: Conociendo nuestro eje (Santa Rosa de Cabal)

| Número de días | Noches | Valor por/ persona | Valor/2 personas |
|----------------|--------|-----------------------|------------------|
| 3 días | 2 | \$ 460.000 | \$ 920.000 |

Día 1

Incluye:

- Alojamiento en Ostaglamping
- Tour a los termales de Santa Rosa de Cabal (pasadía todo incluido)
- Guianza incluyente: Acompañamiento de intérprete de señas, audio descripciones, folletos en pictogramas.
- Visita a los principales atractivos de Santa Rosa (parque las Araucarias, el Tambo, el machete).
- Desayuno en Ostaglamping
- Actividades de Ostaglamping (segundo o tercer día).

Nota: la cena temática, tiene un costo adicional.

Día 2:

Incluye:

- Desayuno y almuerzo (tradicional)
- Actividades (senderismo inclusivo, spa, canopy, recorridos en bicicleta)
- Cena romántica (temática)
- Seguro de viajes y accidentes.

Paquete 6: Conociendo nuestro eje (Mirador de Altagracia)

| Número de días | Noches | Valor por/ persona | Valor/2 personas |
|----------------|--------|-----------------------|------------------|
| 3 días | 2 | \$ 420.0000 | \$ 840.000 |

Día 1

Incluye:

- Alojamiento en Ostaglampping
- Guianza incluyente: Acompañamiento de intérprete de señas, audio descripciones, folletos en pictogramas
- Desayuno y cena
- Tour en chiva Altagracia, recorrido por el pueblo y visita al mirador Con una altura de 21 metros y 81 escalones en forma de espiral.

Donde se pueden apreciar todo el paisaje Cultural Cafetero (incluido almuerzo y recuerdo artesanal)

- Spa de relajación al regreso

Día 2:

Incluye:

- Desayuno, almuerzo (tradicional)
- Actividades (senderismo inclusivo, spa, canopy, recorridos en bicicleta)
- Cena romántica (temática)
- Seguro de viajes y accidentes.
- La cena temática tiene costo adicional

Paquete 7: Conociendo nuestro eje (Tour Municipio verde el eje-Marsella Risaralda)

| Número de días | Noches | Valor por/ persona | Valor/2 personas |
|----------------|--------|-----------------------|------------------|
| 3 días | 2 | \$ 435.000 | \$ 870.000 |

Día 1:

Incluye:

- Alojamiento en Ostaglamping.
- Guianza incluyente: Acompañamiento de intérprete de señas, audio descripciones, folletos en pictogramas.
- Desayuno en Ostaglamping.
- Tour en chiva Al Municipio Verde del eje-Marsella Risaralda (almuerzo incluido)
- Visita al jardín Botánico Alejandro Humboldt
- Spa de relajación al llegar.

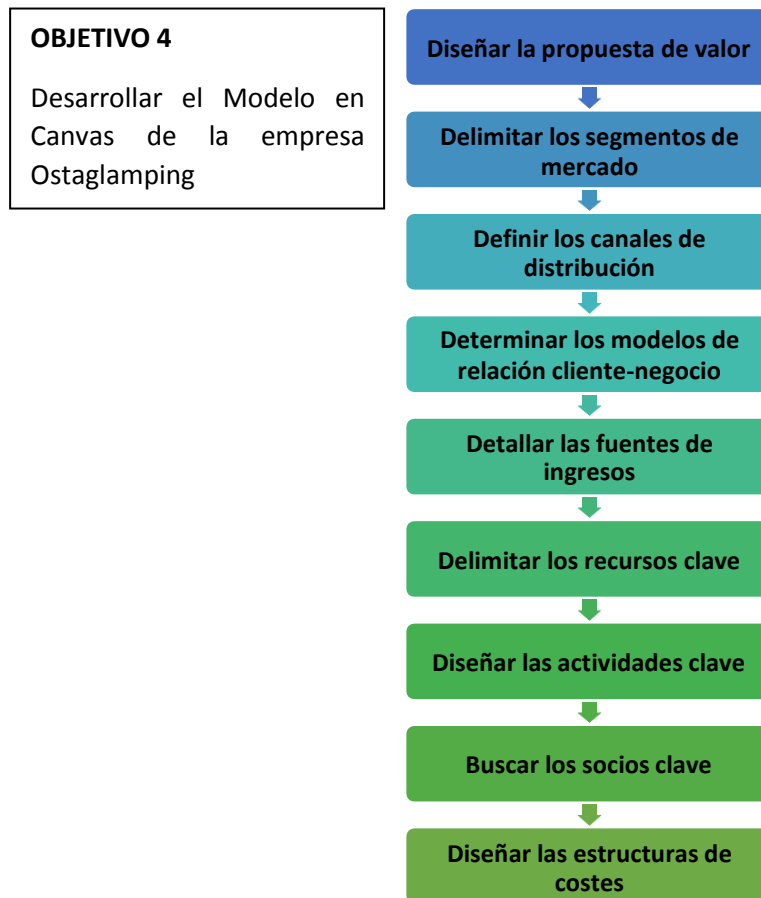
Nota: la cena es temática, tiene costo adicional

Día 2:

Incluye:

- Desayuno y almuerzo (tradicional)
- Actividades (senderismo inclusivo, spa, canopy)
- Cena romántica (temática)
- Seguro de viajes y accidentes.

Ilustración 21: Metodología desarrollo objetivo número 4



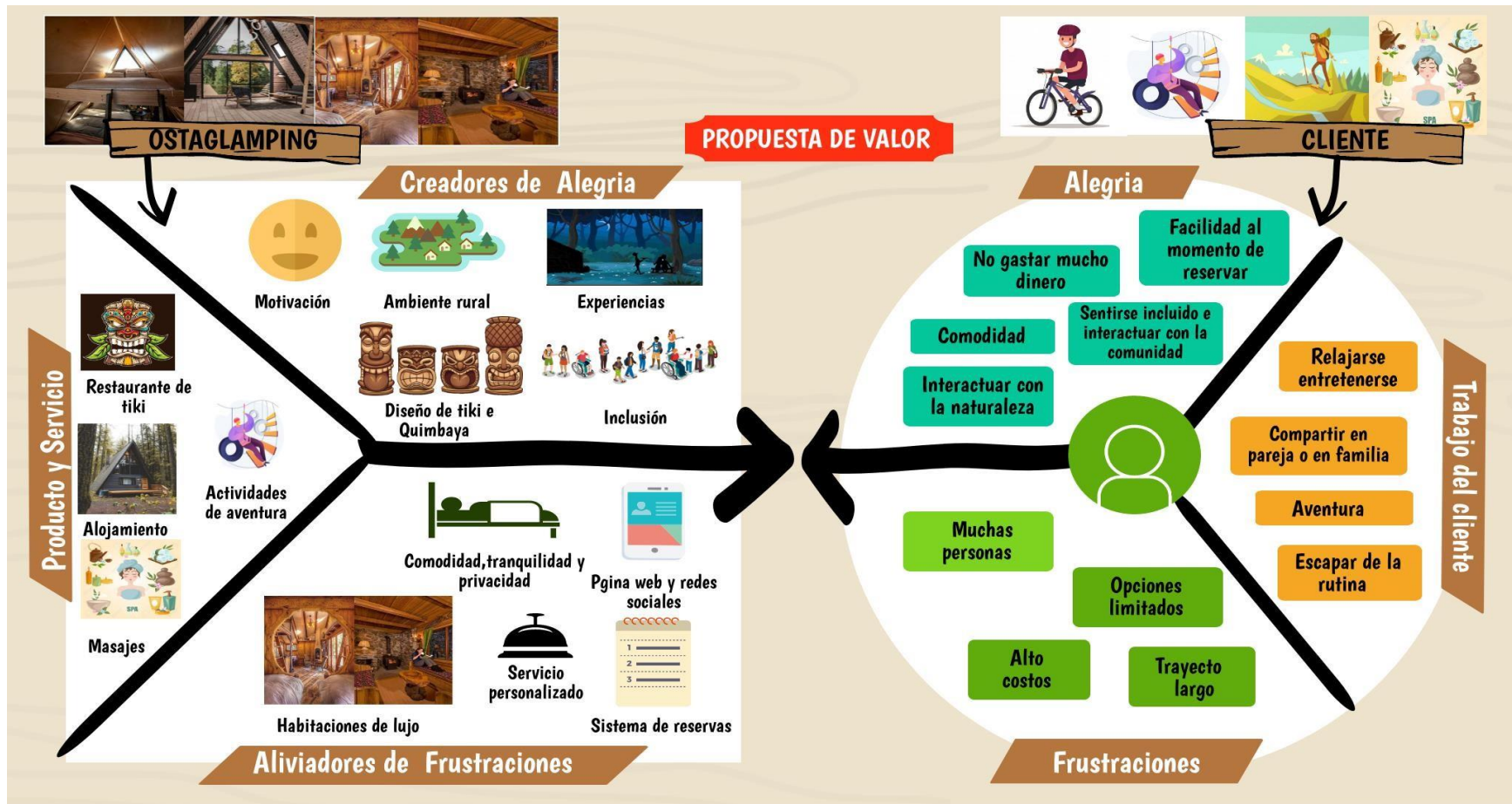
Desarrollo de la fase 4

El desarrollo del capítulo 4, se realizan en 8 fases, la cuales se empieza por diseñar la propuesta de valor, la delimitación de los segmentos de mercado, definición de los canales de distribución, determinación de los modelos de relación entre el cliente y negocio, detalle de las fuentes de ingresos, delimitación de los recursos claves, diseño de las actividades claves, búsqueda de los socios clave y diseño de las estructuras de costos.

MODELO DE CANVA

Diseñar la Propuesta de valor:

Ilustración 22: Diseño de Propuesta de valor



Fuente: Elaboración propia

La propuesta de valor es una idea innovadora con servicio, accesibles e inclusivos con diseño de infraestructura impresión de tiki e indio Quimbaya diseño de cabañas alpina, alojamientos, restaurante temático, actividades de aventura, el cual tendrá el sello e identificación en el departamento de Risaralda, ya que hace homenaje a nuestros antepasados, indio Quimbaya que habitaban el territorio.

Delimitar Segmento de clientes:

El segmento de clientes para “OSTAGLAMPING”, Personas de 26 a 65 años con gusto por el deporte y aventura extrema a nivel Latinoamérica, personas con discapacidad, personas de estrato medio, Colegios, Excursiones de Universidades, Cooperativas,

Definir los canales de distribución

Los canales que se utilizarán principalmente la página web, seguido de Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Gmail, Hotmail, WhatsApp, agencia de viajes, donde se encuentra toda la información de Ostaglamping, como modelo de inclusión innovadora. La estrategia es poder posicionar la marca y que los alojamientos tengan reconocimiento a nivel nacional y de Latinoamérica.

Ilustración 23: Canales de distribución

| TIPOS DE CANALES | 1.CONCIENTIZACIÓN | 2.EVALUACIÓN | 3.VENTA | 4.ENTREGA | 5.POST-VENTA |
|------------------------|---|---|---|---|---------------------------------------|
| Facebook | Campañas promocionales de OstagImaping | | | | |
| Instagram | Campaña promocional de la propuesta de valor. | Campaña promocional de la propuesta de valor | | | |
| YouTube | Campaña de promoción incluyente. | El cliente evaluará la propuesta de valor incluyente. | | | |
| Página web y marketing | | | Concretar venta de la propuesta de valor incluyente | | |
| Gmail | | | | Entrega del soporte o recibo de la compra | Encuesta de satisfacción del servicio |
| Hotmail | | | Concretar venta de la propuesta de valor | Entrega del soporte o recibo de la compra | Encuesta de satisfacción del servicio |

| | | | | | |
|--------------------|--|--|--|--|----------|
| WhatsApp | | | Concretar la venta de la propuesta de valor. | | |
| Agencias de viajes | | | | | 10% pago |

Fuente: Elaboración propia

Determinar los modelos de relación cliente-negocio

La relación de Ostaglampping y cliente, será por medio de las asistencias personalizadas, en venta, calidad del servicio y en las recomendaciones y sugerencias las cuales le servirán a Ostaglampping para mejorar y ser más competitivo

Otra relación con los clientes es a partir de la fidelización del cliente, ofreciendo un servicio fácil en sus pagos a través de tarjetas de descuentos, pulseras de chip.

Los clientes en Ostaglampping, tendrán un trato amable, cordial y con respeto, de manera incluyente, con total compromiso, atención y responsabilidad, tanto en la preventa como en la postventa.

Detallar las Fuentes de ingresos

Las fuentes de ingresos de Ostaglampping, principalmente los alojamientos, servicio de alimentos en el restaurante, y actividades incluyentes y accesibles, paquetes de los servicios del glamping y tours de pasadías de pueblos aledaños del PCC, como Santa Rosa de Cabal, Mirador de Altagracia, Jardín Botánico de Marsella Risaralda, Parque Ukumari, recorrido centro histórico y monumentos importantes de Pereira, visita Jardín Botánico de la Universidad Tecnológica, visita a las manifestaciones artísticas y artesanales de Pereira, convenios de transporte para el traslado de clientes del aeropuerto- al alojamiento, otras actividades adicionales como cenas temáticas y artesanías.

Adicional, las formas de pago que se ofrecerá al cliente como parte estratégica del servicio de calidad serán, pagos con tarjeta de crédito, efectivo, transferencias y pagos en línea por la página.

Delimitar los Recursos clave

- ☐ **Talento humano:** capacitado en servicios inclusivos con excelente atención.
- ☐ **Personas en situación de discapacidad**
- ☐ Infraestructura innovadora e incluyente con glamping accesibles
- ☐ Canales de distribución
- ☐ Actividades clave

Diseñar las Actividades claves

En la siguiente ilustración se describen las actividades claves necesarias de Ostaglamping.

Ilustración 24: Actividades claves

| Actividades de aventuras | Descripción de actividades |
|--------------------------|--|
| Canopy | Esta actividad se hace entre los árboles en altura sujetados por medio de arnés, seguros, son accesibles para personas con discapacidad, podrán disfrutar de toda la adrenalina de esta actividad. |
| Senderismo | El cual se realiza por un sendero adecuado y accesible para personas con discapacidad, y podrá disfrutar de toda la naturaleza. |
| Bicicleta | Esta actividad también es accesible para personas con discapacidad con bicicletas especiales, adaptadas para poder realizar la experiencia. |
| spa | Es una actividad de relajación para que los visitantes, se liberen de todo el estrés del trabajo y queden renovados. |

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 25: Actividad de extremo



Bicicleta

**Canopy o circuito
aéreo**

Senderismo

Masajista

Fuente: Elaboración propia

Socio Clave

Entre los socios clave que plantea Ostaglamping están las asociaciones y organizaciones como:

Proveedores de:

- ☐ Alimentos (agricultores de la zona, pequeñas asociaciones que venden productos de alimentos.
- ☐ Lencería (madres cabeza de hogar que tengas sus talleres de confección, microempresa local)
- ☐ Infraestructura (Personas locales que tengan el conocimiento para hacerlo, microempresas locales o aledañas)
- ☐ Transporte (alianza para el traslado de los clientes)
- ☐ Vigilancia (empresas locales o aledañas que prestan el servicio de vigilancia satelital (policía nacional).
- ☐ Tecnología (empresas locales, para compra de los equipos)
- ☐ Marketing (diseño de la página web, papelería)
- ☐ Intérpretes (para el servicio de interpretación)
- ☐ Asociación de Ciegos y sordos
- ☐ Sena, UTP, Cotelco (capacitaciones)

- ☐ Agencias de viajes (promoción de Ostaglampping)
- ☐ Soledad de montaña
- ☐ Guías locales.
- ☐ Inversionistas o bancos (Bancolombia, Fondo emprender del Sena, familia, UTP, otros inversionistas)

Estructuras de costos aquí puedes poner la lista de tus costos

Ilustración 26: Estructura de costos necesarios para empresa el plan de negocios Ostaglampping

| REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES | |
|----------------------------------|-----------------------|
| Inversión inicial | \$ 353.712.488 |
| Costos de flujos | \$ 4.300.000 |
| costos de indirectos de glamping | \$ 642.750 |
| Gastos de administración | \$ 1.512.602 |
| otros de gastos administracion | \$ 865.000 |
| Producto de glamping | \$ 71.322.420 |
| Cargo de la empresa | \$ 18.869.071 |
| TOTAL | \$ 451.224.331 |

Fuente: Elaboración propia

Costos fijos: Energía, Agua, servicio de internet, renovación cámara y registro mercantil.

Costos variables: salario por prestación de servicios, nómina, materias prima y comisión, publicidad, promoción, legales de la empresa, impuestos.

Costos de inversión: infraestructura muebles y enseres.

Ilustración 27: Modelo de Canvas de Ostaglamping

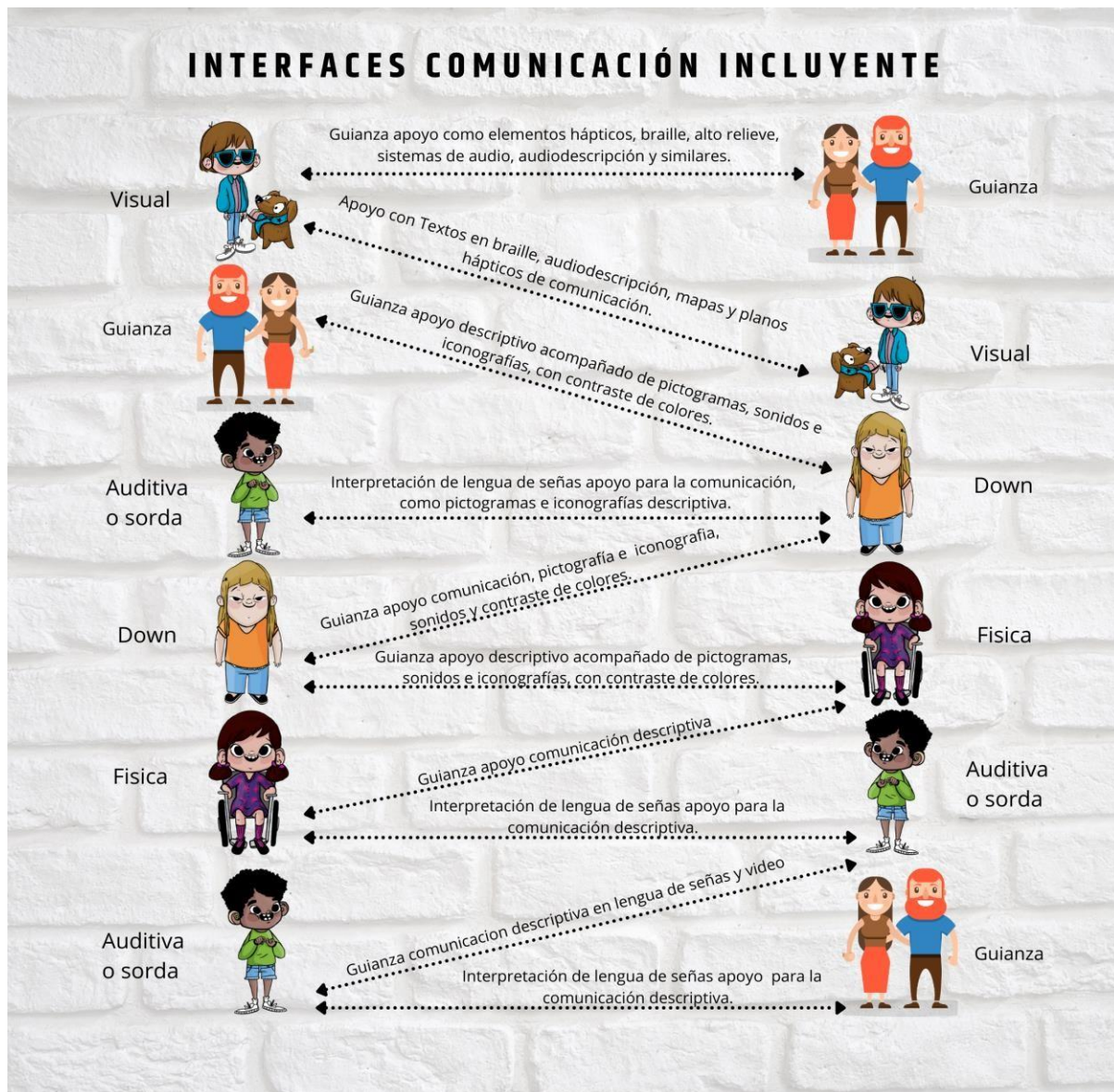
| SOCIO CLAVE | ACTIVIDADES CLAVE | | PROPUESTA DE VALOR | RELACIÓN CON EL CLIENTE | SEGMENTOS DE CLIENTES |
|---|--|---|--|--|---|
| <p>Inversionistas (Bancos, Fondo emprender, recursos propios)</p> <p>Proveedores (infraestructura)</p> <p>Proveedores alimentos (agricultores de la región)</p> <p>Proveedores de lencería (sábanas, tendidos) mujeres cabeza de hogar, microempresas locales.</p> <p>Proveedores de tecnología (regionales)</p> <p>Proveedores de artesanías (fundaciones locales, organizaciones locales, pequeñas microempresas caseras)</p> <p>Intérpretes</p> <p>Asociaciones de discapacitados regionales y locales</p> <p>Sena, UTP, Cotelco</p> <p>Agencia de viajes locales</p> <p>Soledad de montaña local</p> <p>Guías locales</p> | <p>Canopy o aéreo circuito</p> <p>Senderismo</p> <p>Bicicleta</p> <p>Spa</p> <p>Paquetes turísticos incluyentes</p> <p>Alojamiento Alimentos y bebidas</p> | | <p>Vive la mejor experiencia e innovadora de interactuar con la naturaleza sin límites, a través de alojamientos glamping temáticos con actividades de aventura e incluyentes.</p> | <p>Atención al cliente con amabilidad, respeto compromiso, sinceridad e incluyente</p> <p>Satisfacer las necesidades del cliente (bienestar, eliminación de barreras comunicativas y accesibles).</p> <p>Despedida con simpatía, generosidad y cordial</p> <p>Fidelización del cliente con clasificación satisfacción.</p> | <p>hombres y mujeres de 26 a 65 años, personas con discapacidad, instituciones educativas y universitarias que gustan del turismo de aventura y naturaleza, a nivel Latinoamérica y país Colombia en departamento de Risaralda, municipio de Dosquebradas, ubicado en el paisaje cultural cafetero, el glamping es una tendencia nueva, la gente quiere ir alojarse para experimentar la experiencia, con estrato social medio, ingresos entre 1 y 2 SMLV, con necesidades de lugar accesibles e inclusión.</p> |
| | RECURSO CLAVE | | | | |
| | | <p>Talento humano:</p> <p>Personas con discapacidad</p> <p>Personas sin discapacidad</p> | | <p>Infraestructura incluyente:</p> <p>Glamping</p> <p>Actividades de aventura</p> <p>Paquetes turísticos inclusivos</p> | |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | | | | |
| | Actividades clave Canopy o aéreo circuito Senderismo Bicicleta Spa Paquetes turísticos incluyentes Alojamiento Alimentos y bebidas | Canales de distribución Facebook Instagram Twitter YouTube Páginas web Marketing Gmail Hotmail WhatsApp | | | |
| ESTRUCTURA DE COSTOS Costos de inversión: infraestructura muebles y enseres Costos fijos: Energía, Agua, servicio de internet, renovación cámara comercio y registro mercantil, pago monitoreo vigilancia, Costos variables: salario por prestación de servicios, nómina, materias prima y comisión, Publicidad promoción, legales de la empresa, impuestos, dominio hosting de página web, | | | FUENTES DE INGRESOS Alojamiento Artesanías Restaurante Transporte Oferta Paquetes Formas de pago: Tarjetas de crédito, Efectivo, Transferencias y Pagos en línea por la página | | |

Fuentes: Elaboración propia

DISEÑO DE INTERFACES DE COMUNICACIÓN

Ilustración 28: Diseño de interfaces comunicación incluyente



Fuente: Elaboración propia

Para la elaboración de las interfaces de comunicación tuve como referente el Manual de Turismo para Todos, donde se indica la comunicación de la que es usuaria las personas con discapacidad.

https://www.turismoparatodos.co/pdf/MANUAL_TURISMO_PARA_TODOS_.pdf

LOGO

Ilustración 29: Logo de OSTAGLAMPING



Fuente: Elaboración propia

BIBLIOGRAFÍA

- (MINCIT), M. d. (2019). *Manual de turismo accesible "Turismo para Todos"*. Bogotá: Santiago Moreno Abecasis.
- Beltrami, M. (2010). *Ocio y viajes en la historia antigua y medio evo*. Mica España: Acad.
- Citur. (2020). *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Obtenido de Ministerio de Comercio Industria y Turismo: http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_ocupacion_hotelera/var_12m/31?t=1#gsc.tab=0
- DANE. (14 de diciembre de 2020). *Boletín técnico Encuesta mensual de alojamiento (EMA) octubre 2020*. Obtenido de Boletín técnico Encuesta mensual de alojamiento (EMA) octubre 2020: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ema/boletin-EMA-octubre-2020.pdf>
- Digital, R. (2009). Ética en el Turismo. *Revista Digital para profesionales de la Enseñanza*, Nro.4.
- Dinero. (2020). Turismo y Covid- 19. *Dinero.com*.
- Discapacidad, O. N. (19 de diciembre de 2020). *Minsalud*. Obtenido de Minsalud: <http://ondiscapacidad.minsalud.gov.co/indicadores/Paginas/Mapa-dinamico.aspx>
- Fontur. (17 de 11 de 2006). *NTS-TS 02 y la TNS-H06*, Obtenido de NTS-TS 02 y la TNS-H06, : https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2006/NTS_TS002.pdf
- Flórez, M. T. (Febrero de 2019). *DISEÑO DE UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD EN DESTINOS TURÍSTICOS DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTS TS 001-1*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/profile/Angela-Tatiana-Castro-Lotero/publication/343656120>.
- Gil, A. S. (2007). EL PRIMER TRATADO DE DERECHOS HUMANOS DEL SIGLO XXI: LA CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. *REVISTA ELECTRÓNICA DE ESTUDIOS INTERNACIONALES*, Nro. 9.
- GlampingHub. (2018). *Glampinghub*. Obtenido de Glampinghub: <https://glampinghub.com/es/>
- Gobernación del Risaralda. (2018). *TdR PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL RISARALDA INNOVA SOCIAL 22 MARZO 2018.pdf*. Obtenido de TdR PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL RISARALDA INNOVA SOCIAL 22 MARZO 2018.pdf: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TdR%20PROGRAMA%20INCLUSION%20S>

OCIAL%20RISARALDA%20INNOVA%20SOCIAL%2022%20MARZO%202018.pdf

- Gómez, A. R. (2004). Turismo en el Eje Cafetero. *Banco de la Republica*, nro.12.
- Hernández Osorio, P. A. (01 de 02 de 2019). *Fundación Universitaria de América*. Obtenido de Fundación Universitaria de América: <http://hdl.handle.net/20.500.11839/7218>
- Hernández, H. (s.f.). *Estudio de la Capacidad de carga de la Isla Santa Catalina y San andres y Providencia*.
- Jairo, G., & Marisol, R. (2019). *Universidad Pedagógica y Tecnológica de Pereira*. Obtenido de Universidad Tecnológica de Pereira: <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2766>
- Korstanje, M. E. (2020). El COVID-19 y el turismo rural: una perspectiva antropológica. *Dimensiones Turísticas*, 183.
- Leonardo Filiberto Sánchez, F. S. (2019). Nuevas Formas y Tendencias del Turismo. *Rario Guendaruyuri*, volumen 2.
- López Muñoz, L. V. (2018). Pobreza y subdesarrollo rural en Colombia. *Revista Estudios Políticos Nro.*, 54.
- Martínez, A. (2011). *Paisaje Cultural Cafetero*. Bogotá, Nomos Impresores.
- Mincomercio. (31 de 12 de 2020). *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Obtenido de Ministerio de Comercio industria y Turismo: <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/ley-de-turismo-sancionada-por-el-presidente-duque>
- Ministerio de Comercio, I. y. (2019). *Manual de turismo accesible "Turismo para Todos"*. Bogotá: Santiago Moreno Abecasis.
- Minjusticia. (9 de agosto de 2005). *Sistema Único de Información Normativa*. Obtenido de Sistema Único de Información Normativa: [http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1672199#:~:text=LEY%20982%20DE%202005&text=\(agosto%2002\)-,por%20la%20cual%20se%20establecen%20normas%20tendientes%20a%20la%20equiparaci%C3%B3n,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.&text=Art%C3](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1672199#:~:text=LEY%20982%20DE%202005&text=(agosto%2002)-,por%20la%20cual%20se%20establecen%20normas%20tendientes%20a%20la%20equiparaci%C3%B3n,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.&text=Art%C3)
- Minsalud. (2013). *Minsalud.gov.co*. Obtenido de Minsalud.gov.co: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/INTOR/informe-mundial-discapacidad-oms.pdf>
- Minsalud. (2020). *Observatorio Nacional de Discapacidad*. Obtenido de Observatorio Nacional de Discapacidad: <http://ondiscapacidad.minsalud.gov.co/indicadores/Paginas/Mapa-dinamico.aspx>

- Moral, M. M. (2016). Desarrollo del turismo sostenible en el medio rural. *Dialnet*.
- Muñoz, L. V. (2018). Pobreza y subdesarrollo rural en Colombia. *REVISTA ESTUDIOS POLÍTICOS* # 54.
- Naciones Unidas. (2015). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de UDHR_booklet_SP_web.pdf:
https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf
- Naciones, U. (2015). *UDHR_booklet_SP_web.pdf*. Obtenido de UDHR_booklet_SP_web.pdf:
https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf
- Ortiz, L. (14 de 01 de 2020). *Universidad Agustiniana. Repositorio Institucional*. Obtenido de la Universidad Agustiniana. Repositorio Institucional:
<http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/1094>
- Osorio, M. (2010). Turismo masivo y alternativo. Distinciones de la sociedad moderna/posmoderna. *Convergencia*, vol.17 no.52.
- Paisaje Cultural Cafetero. (2017). *paisaje cultural cafetero*. Obtenido de paisajeculturalcafetero: <http://paisajeculturalcafetero.org.co/contenido/zonas-del-ccc>
- Presidencia de la República Secretaría Jurídica. (septiembre de 2011). *cnur.org*. Obtenido de cnur.org: <https://www.acnur.org/>
- Ríos Litardo, V. J. (abril de 2020). Análisis de la educación intercultural nivel Bachillerato relacionado al turismo académico para diseñar un circuito con modalidad turismo de naturaleza. *Trabajo de Titulación - Turismo y Hotelería*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social.
- Risaralda, G. d. (2018). *TdR PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL RISARALDA INNOVA SOCIAL 22 MARZO 2018.pdf*. Obtenido de TdR PROGRAMA INCLUSIÓN SOCIAL RISARALDA INNOVA SOCIAL 22 MARZO 2018.pdf:
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TdR%20PROGRAMA%20INCLUSION%20SOCIAL%20RISARALDA%20INNOVA%20SOCIAL%2022%20MARZO%202018.pdf>
- Rozo Reyes, C. M. (2016). DISCAPACIDAD Y TECNOSOCIEDAD*. *Revista Latinoamericana de Bioética*, vol.16 no.2.
- Schenkel, E. (2020). *Turismo social, Pensamiento Latinoamericano y alternativo*. Obtenido de
<http://www.cecies.org/articulo.asp?id=372#:~:text=En%20cuanto%20a%20su%20conceptualizaci%C3%B3n,capas%20sociales%20con%20recursos%20modestos>.
- Secretaria Jurídica Distrital. (agosto de 2005). *Secretaria juridica.gov.co*. Obtenido de Secretariajuridica.gov.co/:

[https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/ley-982-](https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/ley-982-2005#:~:text=Descripci%C3%B3n%3A,Marco%20Legal%20de%20la%20Entidad.)

[2005#:~:text=Descripci%C3%B3n%3A,Marco%20Legal%20de%20la%20Entidad.](https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/ley-982-2005#:~:text=Descripci%C3%B3n%3A,Marco%20Legal%20de%20la%20Entidad.)

Turismo, E. D. (diciembre de 2020). *expreso.info*. Obtenido de *expreso.info*:
https://www.expreso.info/noticias/agenda_profesional/61317_ultimas_palabras_de_taleb_rifai_como_secretario_general_de_la_omt

UNIDAS, N. (2008). *advocacytool_sp.pdf*. Obtenido de *advocacytool_sp.pdf*:
https://www.ohchr.org/documents/publications/advocacytool_sp.pdf

UNIDAS, N. (2015). *UDHR_booklet_SP_web.pdf*. Obtenido de *UDHR_booklet_SP_web.pdf*:
https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf

Vázquez Izquierdo, A. (2018). Innovación turística en el medio rural y natural: análisis de experiencias y aplicabilidad en Asturias. *Repositorio Institucional de la Universidad de Oviedo*.